

Ausgezeichnet!

*Nominierte und prämierte Abschlussarbeiten
an der Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften*



Band 2017/08

Baptiste Egelhaaf

Apps für geflüchtete Menschen

Exemplarische Analyse

mit einem Vorwort von Udo Seelmeyer

Technology
Arts Sciences
TH Köln

Baptiste Egelhaaf:
Apps für geflüchtete Menschen. Exemplarische Analyse.

Band 2017/08 der Reihe „Ausgezeichnet!“ -
Nominierte und prämierte Abschlussarbeiten an der Fakultät für Angewandte
Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Köln.

Herausgegeben durch Soziale Arbeit ^{Plus}, Redaktion: Christoph Gille.

Diese Arbeit wurde als Bachelorarbeit im Studiengang Soziale Arbeit an der Technischen Hochschule Köln im Wintersemester 2016/2017 eingereicht. Sie wurde durch den Erstgutachter Prof. Dr. Udo Seelmeyer und die Zweitgutachterin M.A. Yasmine Chehata betreut.

Die Thesis von Baptiste Egelhaaf wurde von der Jury der Initiative „Ausgezeichnet!“, bestehend aus Praktiker*innen, Hochschullehrenden und Studierenden, im Mai 2017 zur Veröffentlichung in der gleichnamigen elektronischen Publikationsreihe vorgeschlagen.

Den Autor können Sie kontaktieren unter: egelhaaf@gmail.com.

Abstract

In den Jahren 2015 und 2016 ist im Zuge des starken Anstieges der Flüchtlingszahlen eine Debatte über digitale Medien im Zusammenhang mit Menschen auf und nach der Flucht entstanden. Hinweise darauf sind der „Digitale Flüchtlingsgipfel“, der im Jahr 2016 vom Bundesinnenministerium veranstaltet wurde, oder die Studie „Internet ist gleich mit Essen“ von Nadia Kutscher und Lisa-Marie Kreß.

Innerhalb der vorliegenden explorativen Forschungsarbeit werden aus einer sozialarbeitswissenschaftlichen Perspektive Apps als digitale Medien, die beim Integrationsprozess von geflüchteten Menschen in Deutschland unterstützen sollen, auf einer inhaltlichen und technisch-funktionalen Ebene analysiert. Mit einer eigens entwickelten Erhebungsmethode werden die Inhalte der Apps mithilfe eines Analyserasters ausgewertet. Als Grundlage für die Analyse dient das soziologische Modell „Integration als Sozialintegration“ von Friedrich Heckmann. Die fünf Apps „Ankommen“, „Integreat“, „Moin Refugee“, „Welcome App Germany“ und „Welcome to NRW“ wurden aufgrund der vertretenen geografischen Bereiche sowie des Spektrums der Initiatoren aus staatlichen Institutionen, „Willkommensinitiativen“ und Institutionen der Sozialen Arbeit ausgewählt.

Die Forschungsarbeit richtet ihren Blick auf die Inhalte der Apps und deren Gewichtung in Bezug auf die Integrationsdimensionen. Daraus werden Hypothesen entwickelt, wie durch Inhalte der Apps Mechanismen entstehen, die die Integrationsprozesse zwischen Lenkung und Selbstermächtigung beeinflussen. Dabei wird kritisch reflektiert, inwieweit die Themen der konstruierten und heterogenen Zielgruppe der geflüchteten Menschen aufgegriffen werden. Aufbauend auf den Untersuchungsergebnissen werden Schlussfolgerungen gezogen, wie Apps zu zielgruppenübergreifenden, digitalen Informationsangeboten für Leistungen und Träger der Sozialen Arbeit weiterentwickelt werden können.

Vorwort

Im Zuge des starken Anstieg der Flüchtlingszahlen in den Jahren 2015 und 2016 haben sich viele Bürgerinnen und Bürger engagiert, um den geflüchteten Menschen ein gutes Ankommen und ein würdevolles Dasein in ihrem Ankunftsland zu ermöglichen. Im Rahmen dieser ‚Willkommenskultur‘ sind auch vielfältige digitale Anwendungen entstanden, mit dem Ziel, den geflüchteten Menschen Hilfe und Orientierung zu bieten und / oder die Arbeit der Helferinnen und Helfer unterstützen. Baptiste Egelhaaf hat sich fünf solcher „Apps für geflüchtete Menschen“ genauer angesehen. Er hat dabei insbesondere untersucht, welche Rolle diese Apps mit Blick auf die Integration geflüchteter Menschen spielen. Dazu hat er mit Bezug auf vorliegende soziologische Modelle verschiedene Aspekte von Sozialintegration unterschieden.

Anhand konkreter Beispiele und Textpassagen aus den Apps wird ein differenzierter Einblick gegeben, welche Integrationsdimensionen und -aspekte in den jeweiligen Apps in welcher Form adressiert werden. Dabei wird deutlich, dass die Apps durchaus unterschiedliche Schwerpunkte setzen: geht es den einen eher um strukturelle Aspekte, gesetzliche Regelungen und institutionelle Einbindungen, setzen andere Apps mehr auf eine kulturelle oder soziale Integration. Interessant wird es, wenn man diese inhaltlichen Ausrichtungen der Apps in Beziehung setzt zu den Informationen über die Initiatoren und Macher, die jeweils hinter der Entwicklung der Apps stehen. Ergänzt wird dieser inhaltliche Überblick durch kritische Reflexionen bezogen auf die Inhalte der Apps, Hinweise auf fehlende Inhalte sowie Fragen und Problematiken, die sich daraus ergeben. So wird etwa die Frage aufgeworfen, ob bestimmte Inhalte nicht über die Zielgruppe geflüchteter Menschen hinaus von Interesse wären, was Egelhaaf zu dem Vorschlag führt, solche Apps im Sinne eines zielgruppenübergreifenden Informationsangebots zu Leistungen und Trägern der Sozialen Arbeit auszubauen.

Doch nicht nur inhaltlich liefert die Arbeit spannende Ergebnisse: auch die forschungsmethodische Umsetzung ist bemerkenswert originell und eigenständig. Hierzu entwickelt

Egelhaaf theoriebasiert ein überzeugendes Analyseschema und zugleich ein forschungspraktisches Verfahren, das es ihm erlaubt, die umfangreichen und zunächst für die Analyse nicht unmittelbar zugänglichen Inhalte so aufzubereiten, dass er einen Datensatz erhält, den er mit einer Software zur Inhaltsanalyse bearbeiten konnte.

Die Arbeit gibt insgesamt einen sehr guten Einblick in die Inhalte und Funktionen der fünf ausgewählten Apps. Für die Praxis der Arbeit mit geflüchteten Menschen ermöglicht sie damit einen umfassenden Überblick und auch eine kritische Bewertung verschiedener Apps, indem sie ein Analyseraster entwickelt und zur Verfügung stellt, das sich auch für weitere Apps und deren (kritische) Bewertung zu Grunde legen lässt.

Udo Seelmeyer

Bielefeld, im Juli 2017

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	3
2 Geflüchtete Menschen	4
2.1 Migration	5
2.2 Integration	6
2.3 Handlungsbereiche der Sozialen Arbeit	9
3 Apps	11
3.1 Mediale Berichterstattung.....	12
3.2 Forschungsstand.....	12
3.3 Mediatisierung und Soziale Arbeit	16
4 Erhebung	17
4.1 Erkenntnisinteresse der Erhebung	17
4.2 Forschungsgegenstand Apps – spezifische Anforderungen	17
4.3 Erhebungsmethode und Auswertung	18
4.4 Feldzugang	19
4.5 Sample.....	20
5 Kurzbeschreibung der Apps.....	20
5.1 App Ankommen	20
5.2 App Integreat	21
5.3 App Moin Refugee	22
5.4 Welcome App Germany	22
5.5 App Welcome to NRW	23
5.6 Schlussfolgerungen.....	24
6 Analyse und Ergebnisse	25
6.1 Titel der Apps	26
6.2 Zielgruppe der Apps	26
6.3 Ziele der Apps	27
6.4 Integrationsdimensionen in den Apps.....	28
6.5 Strukturelle Integration	29
6.5.1 Politische Gemeinschaft - Asylverfahren	30
6.5.2 Bildungs- und Ausbildungssystem	31
6.5.3 Soziale Sicherungssysteme.....	33
6.6 Soziale Integration	36

6.6.1 Vereinsmitgliedschaften	36
6.7 Kulturelle Integration	37
6.7.1 Normen	38
6.7.2 Werte	39
6.7.3 Kommunikative Kompetenz.....	40
6.8 Technisch-funktionale Ebene	41
6.8.1 Zugangsbarrieren	41
6.8.2 Aktualität von Inhalten	42
6.8.3 Inhalte finden.....	42
6.8.4 Wechseln der Sprache	43
6.8.5 Digitale Partizipation.....	43
6.8.6 Datenschutz	44
7 Fazit.....	45
Literaturverzeichnis	48
Abkürzungsverzeichnis	57
Netzwerksichtenverzeichnis.....	58

1 Einleitung

Der Jahresbericht des Hochkommissars der Vereinten Nationen für Flüchtlinge (UNHCR) zeigt auf, dass die Zahl der Menschen, die weltweit auf der Flucht sind, in den letzten Jahren stetig gestiegen ist und im Jahr 2015 über 65 Mio. Menschen auf der Flucht waren (vgl. UNHCR 2016, S. 5). Im Vergleich zu den letzten Jahrzehnten hat ein großer Teil der Geflüchteten mit der Stellung eines Asylantrages in Deutschland Zuflucht gefunden – auch wenn es sich dabei in Bezug auf die weltweiten Fluchtbewegungen um eine kleine Gruppe handelt. Dies stellt eine Entwicklung dar, die in Deutschland zu öffentlichen und wissenschaftlichen Debatten geführt hat und immer noch führt. Eine wichtige Debatte ist dabei jene über digitale Medien im Zusammenhang mit Menschen auf und nach der Flucht. Diese ist sowohl in der medialen Berichterstattung, z.B. in Beiträgen über Apps für Geflüchtete, als auch in wissenschaftlichen Studien in den letzten zwei Jahren immer wieder in Erscheinung getreten. Wissenschaftliche Beiträge zur Debatte belaufen sich auf einzelne Studien zum Thema digitale Medien und deren Nutzung durch Flüchtlinge und Geflüchtete, die vereinzelt auf Apps hinweisen.

Die vorliegende Forschungsarbeit rückt die Apps als Forschungsgegenstand in den Mittelpunkt, indem Apps für geflüchtete Menschen exemplarisch analysiert werden. Die Bezeichnung „Geflüchtete“ statt „Flüchtlinge“ verdeutlicht hierbei auch, dass es sich nicht um Apps handelt, die bei der Flucht unterstützen wollen, sondern beim Leben im Ankunftsland. Dazu sind in den letzten Jahren vielfältige Apps mit verschiedenen Herangehensweisen, Migration und Integration zu thematisieren, entwickelt worden. Die Vielfältigkeit der Apps hat auch dazu geführt, dass im Jahr 2016 ein digitaler Flüchtlingsgipfel vom Bundesinnenministerium veranstaltet wurde, der sich mit der Frage „Wie kann sich die digitale Flüchtlingshilfe konsolidieren und besser koordiniert werden?“ (Drabsch 2016) beschäftigt. In der Einladung zu dieser Veranstaltung werden „Vertreter aus Politik, Wirtschaft und dem Stiftungsumfeld“ (Bundesministerium des Inneren 2016, S. 2) erwähnt, aber nicht die Wissenschaft, insbesondere die Sozialarbeitswissenschaft. Diese Forschungsarbeit soll verdeutlichen, dass die Sozialwissenschaften und insbesondere die Soziale Arbeit einen wichtigen Beitrag zu der öffentlich geführten Debatte leisten kann und sollte. Die Soziale Arbeit ist insofern von Relevanz, als dass sie in vielen ihrer Handlungsbereiche mit geflüchteten Menschen arbeitet und zum Ziel hat, Menschen zur Bewältigung des Alltags zu befähigen.

Das Erkenntnisinteresse dieser Forschungsarbeit liegt darin, zu analysieren, welche Inhalte und Funktionen in den Apps enthalten sind, die bei dem Integrationsprozess von geflüchteten Menschen in Deutschland unterstützen sollen. Mögliche Fragen, die sich daraus ergeben, sind: Mit welchen Aufgaben und Zielen agieren die Apps? Kann eine Zielgruppe für die Apps umrahmt werden und welche Anforderung ergeben sich daraus?

Zur Beantwortung dieser Fragen ist eine Erhebungsmethode entwickelt worden, die es ermöglicht, die Apps inhaltlich zu analysieren und auf die Auswirkungen der technischen Funktionen der Apps einzugehen. Für die inhaltliche Analyse wird das Modell der Integration als Sozialintegration von Heckmann (2015) als Analyseraster erläutert und ein Zusammenhang mit geflüchteten Menschen und der Sozialen Arbeit hergestellt. Darauf aufbauend wird in Bezug auf Apps und digitale Medien die mediale Berichterstattung und der Forschungsstand skizziert, dabei wird verdeutlicht, inwiefern digitale Medien Themen der Lebenswelt geflüchteter Menschen und der Sozialen Arbeit sind.

Auf Grundlage dessen wird die Erhebungsmethode erläutert, werden die Apps vorgestellt und einzelne Ergebnisse dieser Forschungsarbeit beschrieben, wie etwa die Gewichtung der Inhalte oder die Verfestigung von Zuschreibungen an eine konstruierte Zielgruppe durch bestimmte Inhalte der Apps. Im Anschluss daran werden im Fazit die wichtigsten Erkenntnisse dieser Forschungsarbeit verdeutlicht und ein Ausblick gegeben, welche Herausforderungen und Chancen in den Apps für die Soziale Arbeit gesehen werden.

2 Geflüchtete Menschen

Im Folgenden werden Migrationsformen und Integrationsformen in Bezug auf geflüchtete Menschen erläutert. Dies dient als Grundlage, um zu verdeutlichen, welche Lebensbereiche davon betroffen sind und in welchen dieser Bereiche die Soziale Arbeit agiert, um ein Modell darzustellen, das als Analyseraster für die inhaltliche Analyse dient.

Die Flüchtlingszuwanderung nach Deutschland ist seit dem Jahr 2008 kontinuierlich gestiegen.¹ Dies verdeutlichen die Statistiken der Asylerstanträge, die das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) in regelmäßigen Abständen veröffentlicht (vgl. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2017a, S. 4). Der Asylantrag ist in § 13 Asylgesetz (AsylG) definiert und beinhaltet den Antrag auf Schutz im Bundesgebiet (vgl. Dietz 2016, S. 122). Im Jahr 2015 lag die Anzahl der Asylerstanträge bei 441.889, was eine Steigerung von ca. 155% zum Vorjahr bedeutet (vgl. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2017a, S. 3). Im Jahr 2016 ist die Anzahl auf 722.370 gestiegen, was eine Steigerung im Vergleich zum Jahr 2015 um ca. 63% darstellt (vgl. ebd.). Diese Zahlen verdeutlichen unter anderem, dass einer bestimmten Anzahl von Menschen die Flucht nach Deutschland gelungen ist und es möglich war, einen Asylerstantrag zu stellen. Daraus resultiert, dass die Flucht in der Vergangenheit liegt und dies m.E. auch so benannt werden sollte. Dies bedeutet, dass nicht von Flüchtlingen sondern von Geflüchteten zu sprechen ist. Dieser Begriff muss noch erweitert werden: Thomas Berthold verdeutlicht in der Studie „In erster Linie Kinder“, dass auch wenn eine Fluchtgeschichte vorhanden ist, es sich immer noch und hauptsächlich um Kinder handelt (vgl. Bert-

¹ Der Fokus in Bezug auf geflüchtete Menschen liegt bei dieser Forschungsarbeit auf Deutschland, dies bedeutet nicht, dass dies nur ein Thema innerhalb Deutschlands ist.

hold 2014, S. 6). Daraus erscheint es m.E. notwendig, dies für alle Altersgruppen zu verdeutlichen, somit wird der Begriff geflüchtete Menschen als Teil des Titels dieser Forschungsarbeit und der hier anschließenden Erhebung genutzt. In Bezug auf junge Menschen ist zu verdeutlichen, dass 59,7% der Asylerstanträge im Jahr 2016 von Menschen unter 25 Jahren gestellt wurden (vgl. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2017a, S. 7). Dies führt innerhalb dieser Forschungsarbeit dazu, dass verstärkt auf die Situation junger Menschen eingegangen wird.

Bei der Gruppe geflüchteter Menschen handelt es sich um eine heterogene Gruppe, deren Gemeinsamkeit auf den angestrebten Aufenthaltstitel gründet (vgl. Berthold 2014, S. 12). Diese Gemeinsamkeit der heterogenen Gruppe resultiert aus einer spezifischen Migrationsform, diese wird im folgenden Kapitel näher erläutert. Der Aufenthaltstitel stellt die Entscheidung des Asylantrages dar und kann zu unterschiedlichen Formen der Aufenthaltserlaubnis führen (vgl. Dietz 2016, S. 38).

2.1 Migration

Migration kann als Sammelbegriff gedeutet werden, der eine Wanderung von Menschen oder Gruppen für einen undefinierten Zeitraum, der mit einem Wohnortwechsel einhergeht, beschreibt (vgl. Hamburger 2009, S. 15). Der Begriff stammt vom lateinischen Wort *migrare* bzw. *migratio* ab und bedeutet *wandern*, *wegziehen* oder *Wanderung* (vgl. Han 2000, S. 5). Eine erste mögliche Unterscheidung bezieht sich darauf, ob die Migration innerhalb eines Landes oder über Landesgrenzen hinweg erfolgt. Im Fall der geflüchteten Menschen erfolgte die Flucht aus dem Herkunftsland nach Deutschland. Das bedeutet, dass es sich um eine internationale Migration über Landesgrenzen hinaus handelt (vgl. ebd., S. 8). Das schließt auch ein, dass Migration einen Auswanderungsprozess aus dem Herkunftsland und einen Einwanderungsprozess mit dem dazugehörigen Integrationsprozess beinhaltet (vgl. Heckmann 2015, S. 23). Die Perspektive dieser Forschungsarbeit liegt bei dem Integrationsprozess, dieser wird innerhalb des Kapitels 2.2 behandelt.

Migration kann nach Formen und Arten differenziert werden. Ausgehend von der Annahme, dass Migration soziales Handeln darstellt, können nach Heckmann drei Migrationsarten unterschieden werden: (1) ob diese freiwillig oder erzwungen ist, (2) ob sie temporär oder dauernd ist und (3) wie sich der rechtliche Zugang zum Einwanderungsland gestaltet (vgl. ebd., S. 24). Franz Hamburger beschreibt die Unterscheidung zwischen freiwillig oder erzwungen als ein Kontinuum zwischen zwei Polen (vgl. Hamburger 2015, S. 1037). Im Falle dieser Forschungsarbeit und den beschriebenen Asylerstanträgen ist von einem hohen Grad des Zwanges auszugehen, da die Hauptherkunftsländer der Asylerstanträge im Jahr 2016 Syrien (36,9%), Afghanistan (17,6%) und Irak (13,3%) sind (vgl. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2017b, S. 2). In allen drei Ländern gab es in den letzten Jahren Kriege, welche

teilweise noch andauern (vgl. Luft 2016, S. 26–33). Die Migrationsart temporär oder dauernd kann von der rechtlichen Entscheidung des Asylantrages abhängig sein, so dass hierbei auch der rechtliche Zugang zum Einwanderungsland von Relevanz ist. Bei den statistischen Erfassungen von Migration zeigt sich, dass es keine übergreifende einheitliche Definition gibt, was als temporär oder dauernd angesehen wird (vgl. Han 2000, S. 6). Diese Definitionsproblematik resultiert daraus, dass es keine einheitliche Definition von Migration gibt (vgl. Düvell 2006, S. 5).

Vielmehr ist an diesem Punkt zu verdeutlichen, dass es unterschiedliche Migrationsformen gibt. Heckmann differenziert zwischen den Migrationsformen² internationale Freizügigkeit, Arbeitsmigration, Investorenmigration, Familienmigration, Fluchtmigration, Einwanderung ethnisch Zugehöriger, Bildungsmigration und irreguläre Migration (vgl. Heckmann 2015, S. 25). Die unterschiedlichen Migrationsformen zeigen, dass Migration aus vielfältigen Gründen entstehen kann. Durch diese Vielfältigkeit im Zusammenhang mit dem rechtlichen Zugang haben Menschen unterschiedliche Chancen und Restriktionen beim Einwanderungsprozess (vgl. ebd.). Daraus wird deutlich, dass der Migrationsgrund den Einwanderungsprozess und damit den Integrationsprozess beeinflusst, dieser Integrationsprozess wird im folgenden Kapitel erläutert.

2.2 Integration

Der hier genutzte Begriff von Integration wird, wie das vorherige Kapitel verdeutlicht hat, im Kontext von Migration verwendet. Diese Eingrenzung ist notwendig, da der Begriff Integration terminologisch nicht fest zugeordnet werden kann, weil er in verschiedenen Fachbereichen genutzt wird (vgl. Mollenhauer 2013, S. 452). Mithilfe der sozialwissenschaftlichen Perspektive dieser Forschungsarbeit kann der Begriff weiter eingegrenzt werden. Aber auch im sozialwissenschaftlichen Diskurs gibt es verschiedene Definitionen (vgl. Brückner 2012, S. 131). Für diese Forschungsarbeit ist ein Begriff und Konzept von Integration geeignet, das ein Analyseraster zu entwickeln ermöglicht, mit dem die Inhalte der Apps analysiert werden können. Hierbei wird eine soziologische Perspektive veranschlagt, weil sie strukturelle Zusammenhänge beleuchten kann, indem sie Gesellschaft(en) als Struktur in den Blick nimmt. Als Analyseraster wird das Integrationsmodell von Heckmann (2015) genutzt, da es sich explizit auf die strukturelle Integration in Deutschland bezieht (vgl. Kamis 2017, S. 17–40). Dies ist insbesondere hilfreich, da bei der Analyse der Apps die strukturelle Integration im Vordergrund steht.

Im Wörterbuch der Soziologie von Karl-Heinz Hillmann und Günter Hartfiel ist Integration als eine Bezeichnung „für Prozesse der verhaltens- und bewusstseinsmäßigen Eingliederung in

² Die Migrationsformen bei Han (2000) unterscheiden sich von Heckmann (2015), es wurde hier das Modell von Heckmann fokussiert.

bzw. Angleichung an Wertestrukturen und Verhaltensmuster durch einzelne Personen“ (Hillmann und Hartfiel 2007, S. 383) aufgeführt. Die Eingliederung bzw. Angleichung kann an Gruppen, Organisationen oder auch an relevante Teile der Gesellschaft erfolgen (vgl. ebd.). Bei diesem Prozess kann es sich nicht nur um einzelne Personen handeln, sondern zum einen um Gruppen, Schichten oder Klassen oder zum anderen um unterschiedliche Gesellschaften oder Teile einer Gesellschaft (vgl. ebd.). Integration kann somit sowohl einen Prozess als auch einen Zustand darstellen. Bei der Integration als „einen Zustand stabiler Beziehungen in einem sozialen System, das Grenzen zu seiner Umwelt definiert hat“ (Heckmann 2015, S. 70), handelt es sich um ein allgemein soziologisches Konzept (vgl. ebd.). Für ein Modell, das genutzt werden kann, um die Inhalte der Apps zu untersuchen, ist der Prozess der Integration aber nur indirekt von Relevanz, da nicht eine Gruppe von Menschen untersucht wird, sondern es vielmehr zu prüfen ist, welche Themen und Aspekte für einen Integrationsprozess von Relevanz sind.

Integrationsprozesse hat David Lockwood in die Bereiche Systemintegration und Sozialintegration differenziert. Systemintegration beschreibt er als „the orderly or conflictful relationships between the **parts**“ (Lockwood 1964, S. 245; Herv. i. O.). Hierbei steht der Erhalt des sozialen Systems in Form seiner Teile im Vordergrund und nicht die Menschen im Einzelnen (vgl. Esser 2000, S. 270). Diese stehen bei der Sozialintegration im Fokus. Dies beschreibt Lockwood als „the orderly or conflictful relationships between the **actors**“ (Lockwood 1964, S. 245; Herv. i. O.). Es handelt sich hierbei um die Eingliederung von einzelnen Menschen in ein soziales System (vgl. Esser 2000, S. 271). Für die Analyse der Apps ist die Sozialintegration von Relevanz, da diese die Thematik der Eingliederung und damit die Integration von Einzelnen erfassbar macht. Sozialintegration kann nach Hartmut Esser in die vier Varianten (1) Kulturation, (2) Plazierung, (3) Interaktion und (4) Identifikation unterteilt werden (vgl. Esser 2000, S. 271).

Das Integrationsmodell, das Heckmann erläutert, übernimmt die Differenzierung von Lockwood (1964) und auch die vier Varianten der Sozialintegration von Esser (2000) (vgl. Heckmann 2015, S. 70–71). Diese Struktur wird durch Begriffe und Erläuterungen entsprechend dem Forschungsfeld Migration angepasst. Heckmann benennt die Systemintegration in Integration als Systemintegration. Das Thema dieser sind, „die Folgen der Migration für die Integration des sozialen Systems Gesamtgesellschaft“ (Heckmann 2015, S. 72). Sozialintegration benennt Heckmann in Integration als Sozialintegration um, mit dem Bezugspunkt auf den Einzelnen i.S. des Individuums. Diese thematisiert „die Eingliederung individueller Migranten in die Institutionen und Beziehungen der Aufnahmegesellschaft“ (ebd.). Dabei zeigt sich, dass die Migration im Allgemeinen im Mittelpunkt steht, diese aber nicht weiter spezifiziert wird i.S. der in Kapitel 2.1 erläuterten Migrationsformen. Daher ist eine weitere Differenzierung notwendig. Die Varianten der Integration als Sozialintegration aus dem Es-

serschen Konzept unterteilt Heckmann in die vier Dimensionen (1) strukturelle Integration, (2) kulturelle Integration, (3) soziale Integration und (4) identifikative Integration.³ Diese vier Dimensionen werden im Folgenden erläutert.

Die (1) strukturelle Integration fokussiert „den Erwerb und die ‚Qualität‘ der Mitgliedschaft in den Kerninstitutionen der Aufnahmegesellschaft durch die Migranten und ihre Nachkommen“ (ebd.). Kerninstitutionen können in die Wirtschaft mit dem Arbeitsmarkt, die Bildungs- und Ausbildungssysteme und den dazugehörigen Arbeitsmarkt, den Wohnungsmarkt und die sozialen Sicherungssysteme untergliedert werden (vgl. ebd.). Das soziale Sicherungssystem ist in Deutschland in die drei Bereiche gesetzliche Sozialversicherung, soziale Versorgung und Sozialfürsorge unterteilt (vgl. Schubert und Klein 2011). Dieses wird innerhalb der Analyse in Kapitel 6.5.3 näher erläutert. Eine weitere Kerninstitution der strukturellen Integration ist „die politische Gemeinschaft, deren Mitgliedschaft durch Einbürgerung erworben wird“ (Heckmann 2015, S. 72). In Bezug auf die spezifische Migrationsform Flucht, kann m.E. dies auch schon die Anerkennung der Asylberechtigung darstellen, da es sich dabei um eine Voraussetzung dafür handelt, dass eine Person überhaupt die Möglichkeit der Einbürgerung erhalten kann. Somit stellt m.E. das Asyl- und Ausländerrecht auch einen Teilbereich der strukturellen Integration i.S. der politischen Gemeinschaft dar.

Die Mitgliedschaft in der Aufnahmegesellschaft ist verbunden mit möglichen Partizipationsrollen, dazu ist eine (2) kulturelle Integration i.S. von „kognitiver, kultureller, verhaltens- und einstellungsbezogener Veränderungen“ (ebd.) notwendig. Ein Aspekt der kulturellen Integration ist auch die kommunikative Kompetenz, hierzu gehört das Lernen der Sprache der Aufnahmegesellschaft (vgl. ebd.). Weitere Aspekte sind Einstellungen, Werte und Normen, die nicht unbedingt direkt erlernt werden können, da diese auch „kulturelle Anpassungen und Veränderungen seitens der aufnehmenden Gesellschaft“ (ebd., S. 73) einschließen. Dabei handelt es sich um keinen gleichwertigen Prozess zwischen geflüchteten Menschen und Aufnahmegesellschaft (vgl. ebd.). Dieser Prozess findet nach Heckmann unter anderem in Prozessen der (3) sozialen Integration statt, denn diese stellen die Zugehörigkeit zu neuen Gesellschaften in privaten Bereichen dar. Diese können z.B. „Freundschaften, interethnische[] Eheschließungen, Partnerwahlstrukturen, soziale[] Verkehrskreise[] und Vereinsmitgliedschaften“ (ebd., S. 72) sein. Die Zugehörigkeiten sind auch Teil der Mitgliedschaftswerdung und führen zu einer Veränderung des Gefühls der Zugehörigkeit und „Identifizierungsbereitschaften der Migranten mit nationalen, ethnischen, regionalen und lokalen Kollektivstrukturen“ (ebd.). Dieser Prozess, der als (4) identifikative Integration bezeichnet wird, findet meist zeitversetzt statt, da er durch die Prozesse der strukturellen, kulturellen und sozialen Integration entstehen kann (vgl. ebd.). Hieraus lässt sich eine Kausalität zwischen dem Pro-

³ Die strukturelle Integration ist an die Plazierung, die kulturelle Integration ist an die Kulturation, die soziale Integration an die Interaktion und die identifikative Integration an die Identifikation der Varian-

zess der sozialen und der identifikativen Integration erkennen, diese kausale Abhängigkeit besteht wechselseitig zwischen allen Prozessen (vgl. Esser 2001, S. 17).

Die Fokussierung auf Integration als Sozialintegration ist vor dem Hintergrund entstanden, ein Raster zu entwickeln, das es ermöglicht, die Inhalte der Apps zu analysieren.⁴ Die Dimensionen der Sozialintegration mit den aufgeführten Unterdimensionen, wie z.B. die Dimension struktureller Integration mit der dazugehörigen Unterdimension Bildungs- und Ausbildungssystem, stellen das Analyseraster dar, welches als Kodierleitfaden für die Analyse genutzt wird. Dieses wird in Kapitel 6.3 weiter spezifiziert. Dieses Strukturmodell ermöglicht es aber auch, exemplarisch aufzuzeigen, in welchem Zusammenhang die Soziale Arbeit mit den Dimensionen der Integration als Systemintegration steht. Dies wird im folgenden Kapitel verdeutlicht.

2.3 Handlungsbereiche der Sozialen Arbeit

Im Folgenden wird verdeutlicht, in welchen Handlungsbereichen die Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen arbeitet. Dies geschieht exemplarisch mithilfe des im vorherigen Kapitel erläuterten Integrationsmodells. Die sozialarbeitswissenschaftliche Debatte, ob es sich bei Migration um ein Handlungsfeld oder Querschnittsthema handelt, wird aus Gründen des Umfangs dieser Arbeit nicht näher erläutert (vgl. Schirilla 2016, S. 11). Daher ist der Begriff Handlungsbereiche bewusst gewählt, da Integration im Kontext von Migration m.E. kein eigenständiges Handlungsfeld der Sozialen Arbeit darstellt und mit dem Begriff Handlungsbereich eine Bedeutungsabgrenzung vollzogen wird. Der Themenbereich Integration im Kontext von Migration ist m.E. ein Querschnittsthema, das in allen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit von Relevanz ist.

Innerhalb der Definition der Sozialen Arbeit der International Federation of Social Workers (IFSW), die vom Deutschen Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH) ins Deutsche übersetzt und kommentiert wurde, heißt es:

Soziale Arbeit befähigt und ermutigt Menschen so, dass sie die Herausforderungen des Lebens bewältigen und das Wohlergehen verbessern, dabei bindet sie Strukturen ein. (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (DBSH) 2016)

Dies bedeutet, dass Soziale Arbeit Menschen befähigt und ermutigt, in unterschiedlichen Bereichen des Lebens selbstbestimmt zu agieren. In Bezug auf das Strukturmodell der Integration als Sozialintegration zeigt sich, dass es hier Schnittflächen zwischen Handlungsbereichen der Sozialen Arbeit und den durch das Modell beschriebenen Dimensionen der Integration gibt. Dies lässt sich an der strukturellen Integration verdeutlichen. Zum einen ist

ten des Esserschen Konzepts der Integration angelehnt (vgl. Heckmann 2015, 72).

⁴ Dieses Vorgehen führt unweigerlich dazu, dass andere Aspekte der Integration nicht detaillierter benannt werden, da diese für die Analyse erst mal nicht von Relevanz sind, z.B. die Integration als Systemintegration.

hier das Bildungs- und Ausbildungssystem aufgeführt sowie innerhalb der Sozialen Arbeit die Schulsozialarbeit und Beschäftigungsförderung (vgl. Nikles 2008, S. 21). Zum anderen ist innerhalb des sozialen Sicherungssystems die Sozialfürsorge aufgeführt, diese wird auch der Kinder- und Jugendhilfe zugeordnet (vgl. Schubert und Klein 2011). Aus einer rechtlichen Perspektive ist die Kinder- und Jugendhilfe im SGB VIII geregelt. Der § 4 Abs. 2 SGB VIII regelt die Vorrangigkeit freier Träger gegenüber den öffentlichen Trägern. Hieraus ergibt sich, dass nicht nur öffentliche Träger (staatliche), sondern auch freie Träger innerhalb der strukturellen Integration zu finden sind. Bei Trägern handelt es sich um einzelne oder mehrere Einrichtungen der Sozialen Arbeit, diese gehören oftmals zu den sechs Spitzenverbänden der Freien Wohlfahrtspflege, auch als Wohlfahrtsverbände bekannt (vgl. Nikles 2008, 29 ff.). Dies verdeutlicht exemplarisch, dass in den Handlungsbereichen zwischen der Dimension strukturelle Integration und der Sozialen Arbeit inklusiv der freien Träger Schnittflächen bestehen.⁵ Dies ergibt sich daraus, dass innerhalb der strukturellen Integration Institutionen der Sozialen Arbeit ihre Handlungsbereiche haben, mit dem Ziel, Menschen zu befähigen, in den aufgezeigten Strukturen der Integration als Sozialintegration ein gelingendes Leben zu führen.

Zusätzlich haben sich in den 90er Jahren innerhalb der Sozialen Arbeit migrationspezifische Interventionsformen etabliert. Im Allgemeinen handelt es sich um Migrationsberatung und Migrationsdienste. Diese werden zu großen Teilen von den Wohlfahrtsverbänden realisiert und durch das BAMF finanziert. Hierbei ist das Ziel die Steuerung und Begleitung des Integrationsprozesses (vgl. Schirilla 2016, 146 ff.). Spezifiziert wird dies durch die Jugendmigrationsdienste mit der Zielgruppe junge Menschen i.S. des § 7 SGB VIII. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) finanziert diesen Dienst. Dieser Dienst kann eine hohe Relevanz haben, da 59,7% der Asylwerber*innen in 2016 unter 25 Jahren waren (vgl. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2017a, S. 7). Neben den o.g. Zielen liegt der Fokus auf den Themen Bildung, Ausbildung und Übergang in den Beruf (vgl. Schirilla 2016, 153 ff.). Zusätzlich sind die Flüchtlings-Sozialarbeit/ Flüchtlings-Sozialdienste zu nennen, diese sind meist in der Nähe von Flüchtlingsunterkünften angesiedelt. Die Zuständigkeit liegt hier bei den Kommunen, sie sind die Betreiber oder beauftragen Träger der Sozialen Arbeit. Für diese Interventionsform gibt es bisher keine allgemeinen Verpflichtungen oder bundesweite Standards, was auch eine genauere Beschreibung dieser erschwert (vgl. Schirilla 2016, 156 ff.).⁶ Eine entsprechende Veränderung fordert unter anderem das Positionspapier von Hochschullehrenden (vgl. Initiative Hochschullehrender 2016).

⁵ Aufgrund der vielfältigen Handlungsbereiche der Sozialen Arbeit wird dies nur exemplarisch verdeutlicht, insbesondere das SGB VIII ist hierbei ein geeignetes Beispiel aufgrund der eindeutigen gesetzlichen Zuordnung und dem Handlungsbereich der Kinder- und Jugendhilfe. Diese Zuordnung ist in anderen Handlungsbereichen oftmals komplexer (vgl. Nikles 2008, S. 23).

⁶ Ein Beispiel für die Tätigkeitsfelder eines Flüchtlings-Sozialdienst ist der DRK-Kreisverband Freiburg, der dieses auf seiner Internetseite beschreibt (vgl. DRK-Kreisverband Freiburg 2017).

Des Weiteren gibt es migrationsspezifische Interventionsformen im Bereich der unbegleiteten minderjährigen Flüchtlinge, hier liegt die Zuständigkeit bei der Kinder- und Jugendhilfe (vgl. Schirilla 2016, 163 ff.).

Zusammenfassend wird deutlich, dass Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen arbeitet. Dies zeigt sich an den erläuterten Schnittmengen und auch an den migrationsspezifischen Interventionsformen. Unklar ist bis jetzt dennoch, welche Zugangsmöglichkeiten geflüchtete Menschen zu den Angeboten der Sozialen Arbeit haben. Um den Zugang zu einem Angebot erhalten zu können, ist es notwendig davon zu wissen oder darüber informiert zu werden. Dieses Informiert werden könnte durch die Apps ermöglicht werden, welche somit eine Hilfe zur Integration darstellen könnten. Zuvor ist es notwendig, den Zusammenhang zwischen geflüchteten Menschen und digitalen Technologien, zu denen auch die analysierten Apps zählen, aus der Perspektive der Sozialen Arbeit herzustellen.

3 Apps

Der Begriff Apps ist die Kurzfassung für Applikationen und steht für Anwendungsprogramme oder Anwendungssoftware (vgl. Dudenredaktion 2013, S. 190). Im allgemeinen Sprachgebrauch wird der Begriff im Zusammenhang von mobilen Anwendungen für mobile Medien i.S. eines Trägersystems wie Smartphones genutzt. Darauf bezieht sich der Begriff auch innerhalb dieser Forschungsarbeit, so dass mit Apps mobile Anwendungen für Smartphones gemeint sind. Dies bedeutet auch, dass mobile Medien benötigt werden, um eine App zu nutzen. Mobile Medien haben in den letzten Jahren stark an Bedeutung gewonnen, so dass der größte Teil der Jugendlichen ein Smartphone oder Handy besitzt. Dies zeigt auch die JIM-Studie 2016. In der Altersgruppe zwölf bis neunzehn Jahren besitzen 97% der Mädchen und 93% der Jungen ein eigenes Smartphone in Deutschland (vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2016, S. 8). In der JIM-Studie 2010 besaßen 11% der Mädchen und 16% der Jungen ein eigenes Smartphone (vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2010, S. 8). Des Weiteren ist die Medienbeschäftigung gestiegen, im Jahr 2010 haben 63% der Befragten das Internet täglich genutzt und im Jahr 2016 waren es 87% (vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2010, S. 11, 2016, S. 11). Hieraus wird ein digitaler Mediatisierungsprozess der Lebenswelt von Jugendlichen deutlich.⁷ Dies wird auch im 14. Kinder- und Jugendbericht vertieft, dort wird die zunehmende Mediennutzung als Herausforderung für die Kinder- und Jugendhilfe beschrieben (vgl. BMFSFJ 2013, S. 14). Nadia Kutscher sieht darin sowohl eine Herausforderung, als auch eine neue Verantwortung für die Soziale Arbeit (vgl. Kutscher 2014, S. 40). Wie Kapitel 2.3 verdeutlicht hat,

⁷ Mediatisierung beschreibt den Medien- und Kommunikationswandel, dieser wird hier als digital bezeichnet, da der Begriff auch schon vor der Verbreitung von digitalen Medien verwendet wurde (vgl. Hepp und Krotz 2012, 7 ff.).

arbeitet die Soziale Arbeit unter anderem mit geflüchteten Menschen, die bis hierhin in den o.g. Zahlen nicht spezifisch benannt wurden. Es hat sich gezeigt, dass der Themenbereich geflüchtete Menschen und digitale Medien im Jahr 2015 und 2016 eine hohe Aufmerksamkeit erhalten hat. Diese Aufmerksamkeit resultiert zum einen aus der Berichterstattung zu diesem Themenbereich und zum anderen aus der Veröffentlichung wissenschaftlicher Studien in diesem Themenbereich.

3.1 Mediale Berichterstattung

Zum einen wurden zum Thema Smartphones und geflüchtete Menschen Zeitungsartikel publiziert, wie z.B. „Vorurteile - Handys sind für Flüchtlinge kein Luxus“ (Meyer 2015).⁸ Zum anderen erhält das Thema Apps und geflüchtete Menschen eine hohe Aufmerksamkeit, z.B. „Integration per Smartphone - Diese App soll Geflüchteten helfen, sich in Deutschland zu rechtzufinden.“ (Hurtz 2016). Ein Höhepunkt dieser Entwicklung war im Juli 2016 der erste „Digitale Flüchtlingsgipfel“. Dieser hat in Berlin stattgefunden und wurde vom Bundesinnenministerium veranstaltet. Für den Inhalt und die Organisation waren die Programmpartner betterplace lab, Initiative D21 und openTransfer zuständig (vgl. Bundesministerium des Inneren 2016, S. 2). Die zentrale Frage des Gipfels war, „wie [...] sich die digitale Flüchtlingshilfe konsolidieren und besser koordiniert werden [kann]“ (Drabsch 2016). Dr. Thomas de Maizière (Bundesminister des Inneren) berichtet in seinem Grußwort, dass es bisher in der digitalen Flüchtlingshilfe wenige Kooperationen und Zusammenschlüsse gibt (vgl. Maizière 2016). Gründe dafür sieht er darin, dass sich staatliche Stellen, Unternehmen und Stiftungen bei der Unterstützung von digitalen Flüchtlingshilfe Projekten nicht nennenswert abstimmen (vgl. ebd.). Innerhalb des Programmes für den Digitalen Flüchtlingsgipfel wird beschrieben, dass man „auf ausgewählte Projekte und weitere Vertreter aus Politik, Wirtschaft und dem Stiftungsumfeld“ (Bundesministerium des Inneren 2016, S. 2) treffen kann. Hierbei ist auffallend, dass Vertreter*innen der Wissenschaft und des Sozialen nicht erwähnt werden.⁹ Dies kann zur Folge haben, dass wissenschaftliche Perspektiven und die Soziale Arbeit zur Beantwortung der zentralen Frage des Digitalen Flüchtlingsgipfels nicht miteinbezogen werden. Der Forschungsstand zeigt, dass diese wissenschaftlichen Perspektiven vorhanden sind, da es vereinzelt Studien zum Thema geflüchtete Menschen und digitale Medien gibt, dies wird im folgenden Kapitel erläutert.

3.2 Forschungsstand

Der Forschungsstand bezieht sich auf den Themenbereich geflüchtete Menschen und digitale Medien. Studien, die sich mit geflüchteten Menschen und Integration beschäftigen, werden

⁸ Es handelt sich um einen der beliebtesten Artikel der Süddeutschen Zeitung aus dem Jahr 2015.

⁹ Es ist unklar, ob Wissenschaftler*innen überhaupt eingeladen waren.

nicht aufgeführt, da Susanne Johansson einen ausführlichen Überblick mit dem wissenschaftlichen Erkenntnisstand zur Lebenssituation von Flüchtlingen in Deutschland erstellt hat (vgl. Johansson 2016) und der Forschungsgegenstand dieser Forschungsarbeit auf Apps für geflüchtete Menschen eingegrenzt wird.

Zu dem Themenbereich geflüchtete Menschen und digitale Medien gibt es bisher wenige Studien. Die internationalen Studien von Leung et al. (2009), Charmarkeh (2013) und Alam und Imran (2015) zeigen allesamt, dass digitale Medien eine wichtige Rolle für Flüchtlinge spielen.¹⁰ Dies wird in der Studie „ICT4Refugees – A report on the emerging landscape of digital responses to the refugee crisis“, welche von betterplace lab veröffentlicht wurde, weiter spezifiziert (vgl. Mason und Buchmann 2016).¹¹ Es handelt sich um eine Feldforschung anhand von Interviews in Griechenland, Türkei und Jordanien (vgl. ebd., S. 5). Die Studie beschäftigt sich mit digitalen Flüchtlingsprojekten, indem sie dazu Mitarbeiter*innen und Flüchtlinge befragt (vgl. ebd., S. 8). Die Autoren der Studie schlussfolgern, dass existierende Apps wie z.B. WhatsApp und Facebook für Kommunikation und Information genutzt werden sollten, da sie bereits vielfach von Flüchtlingen genutzt werden. Außerdem wird angenommen, dass durch neue Internetseiten oder Apps erhöhte Zugangsbarrieren entstehen könnten (vgl. ebd., S. 32). Daraus lässt sich ableiten, dass auch Dienste wie Facebook und WhatsApp innerhalb der digitalen Flüchtlingshilfe aufgrund der geringen Zugangsbarrieren und der großen Verbreitung genutzt werden könnten.

Das Forschungsprojekt „Flucht 2.0“ aus der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der FU Berlin hat die „Mediennutzung durch Flüchtlinge vor, während und nach der Flucht“ (Emmer et al. 2016, S. 1) quantitativ erforscht. Methodisch wurden anhand eines standardisierten Fragebogens 404 geflüchtete Menschen in ausgewählten Notunterkünften in Berlin und auf dem Gelände des Berliner Landesamts für Gesundheit und Soziales befragt (vgl. ebd., S. 5). Das Durchschnittsalter der Befragten lag bei 29,6 Jahren ebd., S. 14). Innerhalb der Auswertung sind die Befragten aufgrund der Herkunft in drei Kohorten unterteilt worden. Die drei Kohorten sind erstens Menschen aus Syrien (53,5%), zweitens Menschen aus dem Irak (23,8%) und drittens Menschen aus Zentralasien (15,9%), was die Länder Afghanistan, Iran, Pakistan und Indien umfasst (vgl. ebd., S. 6).¹² In Bezug auf mobile Medien haben zum Zeitpunkt der Befragung 85,7% ein Smartphone und 10,9% ein Handy ebd., S. 22). Das Internet benutzen 78,2% der Befragten in Deutschland täglich (vgl. ebd., S. 23). In Bezug auf die Funktionen des Internets wurden unterschiedliche Bereiche zur Auswahl gestellt. Das

¹⁰ Die Verwendung des Begriffes Flüchtling resultiert daraus, dass in den Studien auch Menschen während der Flucht befragt werden und es somit nicht ausschließlich geflüchtete Menschen sind.

¹¹ Betterplace lab ist einer der drei Programmpartner des Digitalen Flüchtlingsgipfels.

¹² Im Folgenden werden nur die Werte der Gesamtkohorte genannt, auch wenn es teilweise zwischen den drei Kohorten Differenzen gibt. Dieses Vorgehen wurde gewählt, um den Umfang der Forschungsarbeit nicht zu vergrößern. Die Differenz verdeutlichen aber die Heterogenität der Gruppe geflüchteter Menschen.

Internet wird als Kommunikationsmedium (92,16%), als Informationsmedium (61,57%) und als Unterhaltungsmedium (15,46%) nach der Flucht in Deutschland genutzt (vgl. ebd., S. 26). Der Themenbereich Apps wurde nur für den Zeitraum während der Flucht erfragt und es zeigt sich wie bei der o.g. Studie von Mason und Buchmann (2016), dass die meistgenutzten Apps WhatsApp (72,6%), Facebook (39,7%) und Viber¹³ (37,6%) sind (vgl. Emmer et al. 2016, S. 26). Spezifische Apps für geflüchtete Menschen werden innerhalb der Studie nicht erwähnt. Die Studie verdeutlicht zum einen, dass der Themenbereich digitale Medien im Zusammenhang mit der heterogenen Gruppe geflüchteter Menschen von Relevanz ist. Zum anderen wird verdeutlicht, dass das Internet als Informationsmedium einen hohen Stellenwert hat. Des Weiteren sind Unterschiede zwischen dieser und der JIM-Studie 2016 sichtbar, so besitzen weniger geflüchtete Menschen ein Smartphone und auch die tägliche Internetnutzung fällt geringer aus. Zu beachten ist zudem der Altersunterschied der Befragten zwischen den beiden Studien.¹⁴

Welche möglichen Ursachen es für die geringere Nutzung geben kann, verdeutlicht die Studie von Nadia Kutscher und Lisa-Marie Kreß aus einer sozialarbeitswissenschaftlichen Perspektive. In der nationalen Studie mit dem Titel „Internet ist gleich mit Essen“ wird die zentrale Rolle von digitalen Medien für Flüchtlinge noch weiter hervorgehoben, indem das Internet mit basalen Grundbedürfnissen gleichgesetzt wird (vgl. Kutscher und Kreß 2015, S. 1). Es handelt sich um eine explorative Studie mit unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen, welche anhand leitfadengestützter Interviews befragt wurden (vgl. ebd., S. 15). Das Erkenntnisinteresse der Studie ist „die Nutzung digitaler Medien durch minderjährige unbegleitete Flüchtlinge vor, während und nach der Flucht zu explorieren“ (ebd., S. 14).

Zum einen verdeutlicht die Studie, dass in den Einrichtung für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge kein WLAN zur Verfügung gestellt wird und dass der größte Teil des Taschengeldes für mobile Prepaid Internetflatrates ausgegeben wird (vgl. ebd., S. 33–34). Dies stellt einen möglichen Erklärungsansatz dar, warum die tägliche Internetnutzung in der Studie zu Flüchtlingen von Emmer et al. (2016) geringer gegenüber der JIM Studie zu deutschen Jugendlichen 2016 ist. Zum anderen wird innerhalb der Studie verdeutlicht, dass die Interviewten Apps wie Facebook, Skype¹⁵ oder WhatsApp nutzen. Thematisiert wird dabei, dass diese in „datenschutzmäßig prekäre Räume [führen], in denen in weitgehendem Maße personenbezogene Daten [...] gesammelt werden“ (Kutscher und Kreß 2015, S. 57). Hierbei argumentieren Kutscher und Kreß aus der Perspektive der Sozialen Arbeit mit Verpflichtungen ge-

¹³ Viber ist eine App und ein Dienst zur Kommunikation, der auch Videotelefonie ermöglicht. Weitere Informationen zu diesem Dienst sind unter www.viber.com zu finden.

¹⁴ Bei der Studie Flucht 2.0 liegt das Durchschnittsalter bei 29,6 Jahren und bei der JIM-Studie 2016 sind die Befragten zwischen zwölf und neunzehn Jahre alt.

¹⁵ Skype ist eine App und ein Dienst zur Kommunikation und wird hauptsächlich zur Videotelefonie genutzt. Weitere Informationen zu diesem Dienst sind unter www.skype.com/de/ zu finden.

genüber dem Sozialdatenschutz.¹⁶ Mason und Buchmann argumentieren in ihrer Studie mit dem Fazit, dass Apps wie Facebook oder WhatsApp zur digitalen Flüchtlingshilfe genutzt werden sollten, aus einer eher effizienten technischen Perspektive. Beide Argumentationslogiken haben ihren Geltungsbereich, nur wäre es für geflüchtete Menschen fatal, wenn diese sich gegenseitig ausschließen. Dies wäre der Fall, wenn Initiativen diese Apps nutzen und Institutionen der Sozialen Arbeit diese nicht nutzen, da sie sonst geflüchtete Menschen indirekt anleiten würden, datenschutzmäßig prekäre Dienste zu nutzen. Dabei kann es auch zu Verstößen gegen den Sozialdatenschutz kommen, der nur für die Institutionen der Sozialen Arbeit und nicht für die Initiativen relevant ist. Hierbei wird deutlich, dass sich die Soziale Arbeit mit ihrer Erfahrung und dem Wissen an der Debatte um digitale Medien und geflüchtete Menschen aktiv beteiligt sollte, damit die Daten von geflüchteten Menschen entlang der bestehenden Richtlinien geschützt werden. Des Weiteren wird innerhalb der Studie von Kutscher und Kreß auf fachliche Angebote in Form von digitalen Informationen und Diensten in Bezug auf das Asylverfahren und das Einleben in Deutschland eingegangen (vgl. ebd., S. 55). Die Befragten haben

ihre Interesse an solchen Angeboten bekundet, berichteten jedoch fast ausschließlich von nicht-fachlichen bzw. kommerziellen Diensten [...] Auf Nachfrage gaben sie an, dass ihnen speziell für sie entwickelte Materialien (Internetseiten, Broschüren etc.) unbekannt seien. Für spezielle Auskünfte rund um das Asylverfahren wenden sie sich lieber an die Fachkräfte, die sie betreuen. (ebd., S. 55–56)

Die Möglichkeit, sich lieber an Fachkräfte zu wenden, muss auch im Kontext von unbegleiteten minderjährigen geflüchteten Menschen gelesen werden, die die Teilnehmer*innen der Studie waren. Es ist davon auszugehen, dass diese durch einen Vormund, aber auch durch die erhöhte mediale Aufmerksamkeit andere Zugangsmöglichkeiten z.B. zur Kinder- und Jugendhilfe und damit Fachkräften haben, als begleitete minderjährige geflüchtete Menschen. Dies spiegelt sich auch darin wieder, dass unbegleitete minderjährige geflüchtete Menschen eine höhere empirische Aufmerksamkeit in den letzten Jahren erhalten haben (vgl. Breit 2015; vgl. Johansson 2014). Des Weiteren sprechen Kress und Kutscher von speziellen Materialien und führen u.a. Internetseiten auf. M.E. können hier auch Apps genannt werden, die in der aufgeführten medialen Berichterstattung teilweise als digitale Flüchtlingshilfen benannt werden.

Der Forschungsstand verdeutlicht, dass nationale und internationale Studien zum Themenfeld digitale Medien und geflüchtete Menschen vorhanden sind, die unter anderem aus der Sozialarbeitswissenschaft und aus der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft stammen. Innerhalb der Studien liegt der Schwerpunkt im Bereich der Mediennutzung. Apps werden nur teilweise benannt und hierbei handelt es sich meist um Apps zur Kommunikation wie

¹⁶ Der Sozialdatenschutz in Bezug auf die Kinder- und Jugendhilfe ist in §§ 61, 63 und 64 SGB VIII geregelt.

Facebook, WhatsApp, Viber oder Skype. Studien, die sich spezifisch mit Apps für geflüchtete Menschen befassen, gibt es m.W. bisher nicht. Es wird aber in der Berichterstattung deutlich, dass es diese Apps gibt, sie als relevante Faktoren anerkannt werden und mitunter zum Digitalen Flüchtlingsgipfel geführt haben. Diese Ausgangslage führt dazu, dass diese Forschungsarbeit Apps für geflüchtete Menschen analysiert, um einen ersten Schritt in die Richtung zu vollziehen, dass sich Soziale Arbeit an dieser Debatte beteiligt. Die Relevanz dieses Schrittes soll in Bezug auf Mediatisierung und Soziale Arbeit noch einmal verdeutlicht werden.

3.3 Mediatisierung und Soziale Arbeit

Der in Kapitel 3 beschriebene digitale Mediatisierungsprozess der Lebenswelten ist auch in der Sozialen Arbeit zu finden. Im Jahr 2015 erschien innerhalb der Buchreihe Grundlagen der Sozialen Arbeit das Buch „Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit“ (vgl. Kutscher et al. 2015b). Dies verdeutlicht das zunehmende Durchdringen nicht nur von Lebenswelten, sondern auch von Arbeitswelten durch digitale Technologien (vgl. Ley und Seelmeyer 2015, S. 709). Hierbei kann Mediatisierung nach Kutscher et al. in die drei Dimensionen (1) Adressat*innen, (2) Organisation und (3) Professionelle aus der Perspektive der Sozialen Arbeit unterteilt werden (vgl. Kutscher et al. 2015a, S. 4). In Bezug auf die Apps für geflüchtete Menschen kann die heterogene Gruppe geflüchteter Menschen als Adressat*innen (1) gesehen werden. Dies bedeutet nicht, dass geflüchtete Menschen pauschal als Adressat*innen der Sozialen Arbeit deklariert werden dürfen. Die Initiatoren der Apps können der Organisation (2) zugeordnet werden, wobei hier noch unklar ist, ob es sich um Organisationen der Sozialen Arbeit handelt. Inwieweit Professionelle (3) i.S. von Fachkräften der Sozialen Arbeit eine Relevanz haben, wird auch innerhalb der Erhebung verdeutlicht.

Des Weiteren können digitale Technologien innerhalb der Sozialen Arbeit für unterschiedliche Zwecke genutzt werden. Thomas Ley und Udo Seelmeyer unterscheiden die drei Bereiche (1) Informationsbereitstellung und -beschaffung wie z.B. Internetseiten oder -portale, (2) Kommunikation wie z.B. Online- oder Emailberatung und (3) Informationsverarbeitung und -produktion wie z.B. Fachanwendungen (vgl. Ley und Seelmeyer 2015, S. 711). In Bezug auf Apps für geflüchtete Menschen können diese erst einmal der Informationsbereitstellung (1) zugeordnet werden, da diese ähnliche Inhalte wie eine Internetseite haben können. Nach Helmut Kreidenweis stellen die Apps für geflüchtete Menschen damit ein internetgestütztes Informationssystem dar (vgl. Kreidenweis 2012, 107 ff.). Dies führt zu besonderen Herausforderungen bei der Erhebung, die unter anderem im folgenden Kapitel erläutert werden.

4 Erhebung

4.1 Erkenntnisinteresse der Erhebung

Auf Grundlage des Forschungsgegenstandes in Kapitel 3.2, in dem deutlich wird, dass Apps noch nicht auf ihre Relevanz für geflüchtete Menschen untersucht wurden, besteht das Erkenntnisinteresse darin, zu analysieren, welche Inhalte und Funktionen in den Apps enthalten sind, die bei dem Integrationsprozess von geflüchteten Menschen in Deutschland unterstützen sollen. Aus diesem Erkenntnisinteresse entstehen unterschiedliche Teilfragen. Wie können die Apps eingeordnet werden und mit welchen Aufgaben und Zielen agieren diese? Kann eine Zielgruppe für die Apps umrahmt werden und welche Anforderung ergeben sich daraus für die Apps?

4.2 Forschungsgegenstand Apps – spezifische Anforderungen

Ein Unterschied zwischen den Studien des Forschungsstandes in Kapitel 3.2 und dieser Erhebung ist, dass innerhalb der Studien Menschen als Teilnehmer*innen in unterschiedlicher Weise zu ihrem sozialen Verhalten in einem bestimmten Kontext befragt wurden. Bei dieser Erhebung werden keine Menschen befragt, sondern der Forschungsgegenstand dieser Erhebung sind in den Apps bereitgestellte Inhalte und Funktionen. Durch diesen Unterschied ergeben sich spezifische Anforderungen, die im Folgenden erläutert werden.

Wie in Kapitel 3 beschrieben, handelt es sich bei Apps um Softwareprogramme, die auf einem Smartphone installiert werden können. Softwareprogramme können zum einen in ihren technischen Funktionen i.S. von Softwarelogiken (wie Menüführung und Verlinkungen innerhalb der App) und zum anderen in ihren Inhalten in den Apps unterschieden werden. Daraus ergeben sich die zwei getrennten Analyseebenen: die technisch-funktionale Ebene und die inhaltliche Ebene.

Die technisch-funktionale Analyseebene untersucht Funktionen der Apps wie z.B., die Auswahl einer anderen Sprache über eine Schaltfläche. Diese Aktion wirkt sich dann auf die inhaltliche Ebene der App aus. Eine Möglichkeit wäre, dass die Inhalte in einer anderen Sprache dargestellt werden. Welche Auswirkung diese Funktion aber noch hat, kann nur Mithilfe von Nutzer*innen der Apps erforscht werden. Verdeutlicht wird dies insbesondere in einer techniktheoretischen Perspektive. Hier stellt eine App ein Artefakt dar. Dieses Artefakt wird nicht nur von Menschen beeinflusst, sondern beeinflusst auch das Handeln der Menschen. Somit kann das Artefakt nicht alleinig, sondern nur im Zusammenhang mit seiner Umwelt und seiner Anwendung betrachtet werden (vgl. Rammert und Schubert 2006). Die Analyse dessen setzt voraus, dass Nutzer*innen der Apps in ihrem Nutzungsverhalten beobachtet werden, was nicht Teil dieser Erhebung ist. Daraus folgt, dass über Funktionen und

deren Nutzung und Wirkung nur Annahmen entwickelt werden können, die in dieser Forschungsarbeit nicht überprüfbar sind.

Die inhaltliche Analyse konzentriert sich auf die Texte und Bilder, die in den Apps enthalten sind. Eine spezifische Anforderung ist, dass das Smartphone, auf dem die Apps installiert sind, die Inhalte der Apps in ihrer Darstellung beeinflussen können. Faktoren sind dabei die Bildschirmgröße oder die Version des Betriebssystems. Da es sich um eine exemplarische Analyse handelt, wurden die Apps nur auf einem Smartphone-Modell analysiert. Bei dem Smartphone handelt es sich um ein Samsung Galaxy A3 2016 und bei der Betriebssystemversion um Android 6.0.1.¹⁷ Des Weiteren können sich die Inhalte der Apps durch Updates verändern. Dies wird durch die im Kapitel 4.3 dargestellten Erhebungsmethode vermieden.

4.3 Erhebungsmethode und Auswertung

Aufgrund der im vorherigen Kapitel benannten spezifischen Anforderungen an den Forschungsgegenstand Apps wurde ein Erhebungsmethode entwickelt, die es ermöglicht, die Inhalte der Apps in Textform zu archivieren. Die zu analysierenden Apps wurden mithilfe der App Screenshot touch¹⁸ erfasst, indem von den einzelnen Inhalten Bildschirmfotos erstellt wurden. Diese Fotos wurden mithilfe der Software XnView zu Fotoübersichtsseiten im A4 Format zusammengefasst. Diese Übersichtsseiten im PDF Format wurden mit der Software Adobe Acrobat DC per Texterkennung (OCR) gescannt, so dass aus den Schriftzeichen in den ursprünglichen Fotos ein maschinenlesbarer Text geworden ist. Dieser Vorgang hat ermöglicht, dass die Inhalte mit der Software Atlas.ti¹⁹ für eine qualitative Datenanalyse genutzt werden konnten und die Nachweisbarkeit der einzelnen Erhebungsschritte sichergestellt ist. Des Weiteren wurden die Beschreibungen der Apps im Google Play Store und die Inhalte der Internetseiten von den einzelnen Initiatoren der Apps im PDF Format archiviert. Diese Methode wurde gewählt, da sich die Beschreibungen und Inhalte im Zuge von Updates verändern können. Ein Teil des Forschungsmaterials sind diese Beschreibungen und Inhalte, die sich in ihren Selbstbeschreibungen von den tatsächlichen Inhalten der Apps unterscheiden können.

Die Auswertung des Forschungsmaterials ist qualitativ erfolgt. Anfangs wurde das Material i.S. der Grounded Theory offen kodiert (vgl. Strübing 2014, 465 ff.). Im weiteren Forschungsprozess wurde anhand des Modells der Integration als Sozialintegration (s. Kapitel 2.2) ein Kodierleitfaden entwickelt. Anhand dieses Leitfadens wurde die Inhaltsstruktur der Apps ko-

¹⁷ Die technische Beschreibung wird als relevant erachtet, da sie Faktoren darstellt, die den Forschungsprozess beeinflussen und nur mit diesen technischen Beschreibungen das Forschungsmaterial rekonstruiert werden kann.

¹⁸ Die App Screenshot touch ist im Google Play Store kostenlos erhältlich unter: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mdiwebma.screenshot&hl=de>.

¹⁹ Bei Atlas.ti handelt es sich um ein Softwareprogramm, das speziell für die qualitative Datenanalyse entwickelt wurde. Weitere Informationen sind unter <http://atlasti.com/de/> zu finden.

diert. Dies hat einen deduktiven Charakter, der eher einer qualitativen Inhaltsanalyse zuzuordnen ist (vgl. Mayring und Fenzl 2014, S. 544). Dieses Vorgehen bei der Kodierung hat eine Strukturierung des Forschungsmaterials ermöglicht, auf Basis derer Themenfelder gebildet wurden. Des Weiteren hat die Auswertung einen explorativen Charakter, da zu diesem Themenfeld bisher keine Studien vorhanden sind (vgl. Kap. 3.2).

4.4 Feldzugang

Auf Smartphones ist ein Betriebssystem installiert. Die meist genutzten Betriebssysteme Stand Oktober 2016 sind Android (80,3 %), iOS (16,5 %), Windows (2,4 %) und Blackberry (0,2 %) (vgl. Kantar 2016). Es wurde entschieden, Apps zu analysieren, die für das Betriebssystem Android entwickelt wurden. Für das Betriebssystem Android wurde sich entschieden, da es sich zum einen um das meistgenutzte Betriebssystem handelt und zum anderen Smartphones mit Android Betriebssystem günstiger sind als Geräte mit iOS (vgl. Kleiner Perkins Caufield & Byers 2016). Die Apps, die auf dem Betriebssystem der Smartphones installiert werden können, werden auf einer speziellen Internetplattform der Betriebssystemhersteller, dem „Google Play Store“, heruntergeladen.²⁰

Im Google Play Store befinden sich Stand Dezember 2016 ca. 2,5 Millionen Apps, hierbei handelt es sich um kostenfreie und auch kostenpflichtige Apps (vgl. AppBrain 2016). Die Analyse bezieht sich nur auf kostenfreie Apps. Aufgrund der Vielzahl von Apps wurde im ersten Schritt versucht, die Anzahl der Apps durch Suchbegriffe wie „Flüchtlinge“ einzuschränken, aber auch bei diesem spezifischen Begriff werden noch 247 Apps (Stand Oktober 2016) aufgelistet. Unklar ist dabei, was überhaupt die spezifischen Begriffe sind, nach denen gesucht wird. Dazu wäre es notwendig, geflüchtete Menschen direkt zu befragen, dies ist allerdings nicht Teil dieser Forschungsarbeit. Es zeigt sich auch in der Studie „Internet ist gleich mit Essen“ von Kutscher und Kreß, dass jungen Flüchtlingen „speziell für sie entwickelte Materialien (Internetseiten, Broschüren etc.) unbekannt seien“ (Kutscher und Kreß 2015, S. 56). Apps werden nicht explizit genannt, diese stehen aber in einem engen Zusammenhang zu Internetseiten. Zusätzlich hat sich bei dem Begriff „Flüchtlinge“ z.B. gezeigt, dass auch Nachrichten-Apps von der Frankfurter Allgemeinen Zeitung, Bild oder N-TV erscheinen, was die Suche nach spezifischen Apps erschwert, wenn die Namen dieser nicht bekannt sind. Daher wurde es als notwendig erachtet, andere Quellen hinzuzuziehen, um auswählen zu können, welche Apps analysiert werden. Hierzu wurden zwei weitere Quellen genutzt. (1) Zum einen hat Der Deutsche Caritasverband e.V. auf seiner Internetseite den Artikel „Kostenlose Online-Hilfen für Flüchtlinge“ veröffentlicht. Hier werden unterschiedliche Apps für geflüchtete Menschen vorgestellt (vgl. Deutscher Caritasverband e. V. 2016). (2) Zum anderen hat die Initiative D21 e.V., als Programmpartner des Digitalen Flüchtlingsgipfel,

²⁰ Der Google Play Store ist abrufbar unter der Internetadresse: <https://play.google.com/store>.

ein Internetportal geschaffen, in dem von Teilnehmer*innen des Flüchtlingsgipfels eine Datenbank mit Apps für geflüchtete Menschen gepflegt wird.²¹

4.5 Sample

Anhand dieser drei Quellen - (1) Suchbegriff Flüchtlinge, (2) Caritas Artikel und (3) Datenbank D21 - wurde fünf Apps ausgewählt. Ein Kriterium für die Auswahl ist, dass die Apps in möglichst vielen Quellen vorhanden sind. Ein weiteres Kriterium ist, dass sie unterschiedliche geografische Bereiche abdecken z.B. ganz Deutschland, ein Bundesland oder eine bestimmte Stadt. Es wurde zu keinem der Initiatoren der Apps Kontakt aufgenommen, um zu vermeiden, dadurch in Bezug auf die Apps beeinflusst zu werden. Der einzige Kontakt bestand zu den Initiatoren der Datenbank D21, um einen Zugang zu erhalten. Anhand dieser Kriterien wurden folgende fünf Apps ausgewählt: (1) Ankommen, (2) Integreat, (3) Moin Refugee (4) Welcome App Germany und (5) Welcome to NRW.²² Die Apps werden in Kapitel 5 näher beschrieben.

5 Kurzbeschreibung der Apps

Im Folgenden werden die fünf ausgewählten Apps vorgestellt. Von Relevanz ist hierbei, wie die Apps entstanden sind, also wer diese entwickelt hat und welche Kooperationspartner es gibt. Daraus lässt sich erschließen, wer in den Entwicklungsprozess einbezogen wird und welche Ziele verfolgt werden. Dies können z.B. wirtschaftliche, rechtliche, politische oder für die Soziale Arbeit relevante Ziele sein. Zusätzlich wird auf die Inhalte und die Funktionsweisen der Apps eingegangen, ohne die einzelnen Apps zu vergleichen.

5.1 App Ankommen

Bei der App Ankommen handelt es sich um ein Angebot des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF). Das BAMF ist eine Bundesbehörde, die dem Bundesministerium des Inneren unterliegt, dieses hat den Digitalen Flüchtlingsgipfel im Jahr 2016 veranstaltet. Das BAMF, die Bundesagentur für Arbeit und das Goethe-Institut haben die Inhalte bereitgestellt, realisiert wurde die App mit redaktionell-didaktischer Beratung durch den Bayrischen Rundfunk. Die Inhalte der App sind in die drei Hauptbereiche (1) Deutsch lernen, (2) Leben in Deutschland und (3) Asyl, Ausbildung, Arbeit gegliedert. Die Inhalte sind für das gesamte Bundesgebiet angelegt und damit nicht auf geografische Teilbereiche von Deutschland spezialisiert. Die Inhalte sind in den fünf Sprachen Arabisch, Deutsch, Englisch, Farsi und Französisch verfügbar.

²¹ Diese Datenbank ist nicht öffentlich abrufbar, der Zugriff muss bei den Verantwortlichen erfragt werden.

²² Die Reihenfolge der Apps ist alphabetisch und stellt keine Wertung dar.

Die App ist für die Betriebssysteme Android²³ und iOS verfügbar und wurde in der Version 3.0 vom 12.08.2016 analysiert.²⁴ Die App wurde Stand November 2016 zwischen 100.000 und 500.000-mal im Google Play Store heruntergeladen.

5.2 App Integreat

Die App Integreat wird von der Tür an Tür - Digital Factory gGmbH aus Augsburg entwickelt. Die gemeinnützige GmbH steht in Verbindung mit dem Tür an Tür - miteinander wohnen und leben e.V. und dieser mit der Tür an Tür – Integrationsprojekte gGmbH und weiteren Institutionen des Netzwerkes (vgl. Tür an Tür 2017). Hierbei handelt es sich um Institutionen, die sich in unterschiedlichen Bereichen für die Rechte und Chancen von Menschen mit Migrationsgeschichte einsetzen (vgl. ebd.). Es ist naheliegend, dass es sich hier um Institutionen der Sozialen Arbeit handelt. Der Tür an Tür - Digital Factory gGmbH gehört ein Team der Forschungsgruppe des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik der TU München an, diese wird von Studierenden aus den Fachbereichen Finanz- u. Informationsmanagement und Software Entwicklung begleitet. Hier ist somit auch eine Verbindung zu wissenschaftlichen Institutionen gegeben, wobei diese nicht der Sozialwissenschaft entstammen.

Die App ist inhaltlich nach Städten untergliedert. Als kostenlose Lösung für Kommunen bietet die App ein Gerüst mit allgemeinen Inhalten für geflüchtete Menschen, diese können dann durch Städte und Kommunen ergänzt werden. Hierbei handelt es sich z.B. um Kontaktadressen, dabei können Beratungsstellen und Initiativen vor Ort ihre Daten auch eigenständig pflegen. Stand November 2016 sind in der App sieben Kommunen und Landkreise mit detaillierten Inhalten vertreten. Die Inhalte sind in den sechs Sprachen Arabisch, Bosnisch, Deutsch, Englisch, Farsi und Französisch verfügbar.

Die App ist für die Betriebssysteme Android²⁵ und iOS verfügbar, zusätzlich sind die Inhalte der App auch als Internetseite²⁶ verfügbar. Es wurde für die Analyse die Version buddy²⁷ vom 05.10.2016 genutzt. Da die App nach Städten unterteilt ist, wurde exemplarisch die Stadt Dormagen für die Analyse ausgewählt. Die App wurde Stand November 2016 zwischen 1.000 und 5.000-mal im Google Play Store heruntergeladen.

²³ App Ankommen im Google Play Store herunterladbar unter:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=de.br.ankommen>.

²⁴ Zum Zeitpunkt der Erhebung waren die Inhalte der App Ankommen noch nicht als Internetseite verfügbar und damit sind sie auch nicht Teil des Forschungsmaterials. Die Inhalte als Internetseite sind abrufbar unter: <https://ankommenapp.de/>.

²⁵ App Integreat im Google Play Store herunterladbar unter:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=tuerantuer.app.integreat>.

²⁶ Die Internetseite ist abrufbar unter: <https://web.integreat-app.de/>.

²⁷ Hierbei handelt es sich um eine Testversion, die schon frei verfügbar ist und von jedem genutzt werden kann.

5.3 App Moin Refugee

Die App Moin Refugee wird von der Markenwerk - Gesellschaft für markenbildende Maßnahmen mbH aus Kiel entwickelt. Hierbei handelt es sich um eine Agentur, die sich als privatwirtschaftliches Unternehmen auf Identitätsentwicklung von Marken mithilfe von digitalen Technologien spezialisiert hat (vgl. Markenwerk GmbH). Neben unterschiedlichen Kooperationspartnern arbeitet Markenwerk im Bereich der Inhaltsbereitstellung mit dem Verein Tatenkrake zusammen. Der Verein hat die Idee, ein übergeordnetes Tool für Flüchtlingshilfen zu schaffen, das den Hilfeprozess besser koordinieren und beschleunigen kann. Hierbei sollen keine Social Media Plattformen wie z.B. Facebook genutzt werden, damit der Zugang für alle Generationen ermöglicht wird (vgl. Tatenkrake Verein). Die Idee wurde auf einem Barcamp und Vernetzungstreffen der Flüchtlingsunterstützer*innen 2015 entwickelt (vgl. Stüben). Der Verein arbeitet mit der Christian-Albrechts-Universität zusammen, wobei unklar ist welche Fakultäten beteiligt sind (vgl. Tatenkrake Verein).

Die Inhalte decken das Bundesland Schleswig-Holstein ab, wobei die meisten Inhalte für die Landeshauptstadt Kiel vorhanden sind. In der App sind neben den regional spezifischen Informationen auch Inhalte über das Asylverfahren, Leben in Deutschland und kulturelle Besonderheiten enthalten. Diese sind in den fünf Sprachen Arabisch, Deutsch, Englisch, Farsi und Französisch verfügbar.

Des Weiteren enthält die App Kartenmaterial, in dem die einzelnen Kontaktadressen verzeichnet sind. Eine Umkreissuche ermittelt mit der Ortungsfunktion (GPS) die geografische Position des Smartphones, so dass die Kontaktadressen im Umkreis ermittelt werden können.

Die App ist für die Betriebssysteme Android²⁸ und iOS verfügbar. Es wurde für die Analyse die Version 1.0.4 vom 10.02.2016 genutzt. Die App wurde Stand November 2016 zwischen 1.000 und 5.000-mal im Google Play Store heruntergeladen.

5.4 Welcome App Germany

Die Welcome App Germany wird von der Heinrich & Reuter Solutions GmbH aus Dresden bereitgestellt. Zusätzlich ist die Saxonia Systems AG aus Dresden Initiator und Mitgründer dieser App. Bevor es die Welcome App Germany gab, wurde die Welcome App Dresden als regionales Angebot entwickelt. Beide Unternehmen sind privat wirtschaftlich und aus der IT-Branche, aber die möglichen Gewinne aus Sponsoring oder Spenden werden in die App reinvestiert oder gespendet.

Die App enthält Inhalte zum Alltag, Informationen über das Asyl-System und regionale Kontakte. Es ist möglich, eine bestimmte Stadt oder einen bestimmten Landkreis auszuwählen,

²⁸ App Moin Refugee im Google Play Store herunterladbar unter:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=net.markenwerk.apps.moin&hl=de>.

insgesamt waren Stand November 2016 elf Städte und drei Landkreise verfügbar. Die Entwickler geben an, dass die Kontaktadressen validiert werden, aus dem erfassten Forschungsmaterial wird allerdings nicht ersichtlich, wer die Inhalte erfasst und pflegt. Wenn die „eigene“ Stadt oder Region auch in die App soll, kann man Kontakt mit der Heinrich & Reuter Solutions GmbH aufnehmen. Die Inhalte sind in den sechs Sprachen Arabisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch und Russisch verfügbar.

Die App ist für die Betriebssysteme Android²⁹, iOS und als Windows App³⁰ verfügbar. Es wurde für die Analyse die Version 1.9.6 vom 7.11.2016 genutzt. Da die App für mehrere Städte zur Verfügung steht, wurde sich für eine spezifische Stadt entschieden, in diesem Fall für Dortmund. Die App wurde Stand November 2016 zwischen 10.000 und 50.000-mal im Google Play Store heruntergeladen.

5.5 App Welcome to NRW

Während der Veranstaltung Jugend hackt im Jahr 2015 haben junge Menschen unter dem Projektnamen Germany Says Welcome eine App und Internetseite entwickelt. Selbsterklärtes Ziel der Gruppe ist es, eine Plattform mit Informationen, Hilfen und Unterstützung für geflüchtete Menschen zu entwickeln (vgl. Bertsch et al.). Die App wurde als Open Source Produkt entwickelt. Open Source bedeutet, dass der Quellcode der App frei verfügbar ist und verändert werden darf, solange dieser nicht kommerziell genutzt wird (vgl. Fischer und Hofer 2008, S. 600). Dies hat das Land Nordrhein-Westfalen (NRW) genutzt und daraus ist die App Welcome to NRW entstanden. Dabei handelt es sich um einen Teil des offiziellen Online-Angebots für geflüchtete Menschen des Landes Nordrhein-Westfalen. Das Land NRW hat die Inhalte der App bereitgestellt, die Entwickler*innen des Projektes Germany Says Welcome haben die technische Umsetzung vorgenommen und die Fachstelle für Jugendmedienkultur NRW hat es medienpädagogisch begleitet.

Inhaltlich besteht die App aus einem Fragen- und Antwortkatalog zu Themen, die für geflüchteten Menschen von Interesse sein könnten. Des Weiteren ist eine Karte in der App enthalten, in der Adressen in unterschiedlichen Kategorien verzeichnet sind. Zusätzlich verfügt die App über ein Phrasebook. Hierbei handelt es sich um eine Auswahl von häufig verwendeten Begriffen und Sätzen, die in verschiedenen Sprachen angezeigt werden. Die Inhalte der App sind für das Bundesland NRW konzipiert und in den vier Sprachen Arabisch, Deutsch, Englisch und Französisch verfügbar.

²⁹ Welcome App Germany im Google Play Store herunterladbar unter:

https://play.google.com/store/apps/details?id=de.welcome_app_concept.welcome2germany&hl=de.

³⁰ Hierbei handelt es um eine App, die auf dem Betriebssystem Windows für Smartphones und auf mobilen oder lokalen Computern ab der Windows Version 8.1. funktioniert.

Die App ist für das Betriebssystem Android³¹ verfügbar und als Internetseite³² abrufbar. Es wurde für die Analyse die Version 1.0 vom 20.04.2016 genutzt. Die App wurde Stand November 2016 zwischen 1.000 und 5.000-mal im Google Play Store heruntergeladen.

5.6 Schlussfolgerungen

Anhand der Kurzbeschreibungen der Apps werden unterschiedliche Themenbereiche deutlich. Zum einen zeigt sich, dass die Anzahl der Downloads der verschiedenen Apps aus dem Google Play Store sehr unterschiedlich ist. Zum anderen wird deutlich, dass die Apps von sehr unterschiedlichen Akteuren initiiert wurden. Diese Themenbereiche werden im Folgenden näher betrachtet.

Die Anzahl der Downloads bewegt sich zwischen 1.000 bis 5.000 Downloads bei den Apps Integreat und Moin Refugee, bis hin zu 100.000 bis 500.000 Downloads bei der App Ankommen. Zum einen ist zu beachten, dass es sich hier nur um die Zahlen im Google Play Store handelt. Inhalte der Apps Ankommen, Integreat und Welcome to NRW können auch als Internetseite aufgerufen werden, so dass es nicht unbedingt notwendig ist, diese Apps herunterzuladen. Damit geben die Zahlen lediglich eine grobe Tendenz an. Zum anderen haben die Apps unterschiedliche potenzielle Nutzer*innen aufgrund der geografischen Bezugspunkte. Die App Ankommen ist für ganz Deutschland entwickelt. Die Apps Moin Refugee und Welcome to NRW beziehen sich auf die Bundesländer Schleswig-Holstein und Nordrhein-Westfalen. Die Apps Integreat und Welcome App Germany beziehen sich auf einzelne Städte. Bis jetzt gibt es bei diesen Apps noch keine Überschneidung. Aber diese beiden Apps werben auf Ihrer Internetseite damit, dass sich Städte und Kommunen melden können, um in der App aufgenommen zu werden. Hier lässt sich die Frage stellen, ob eine Marktsituation im Sinne einer Konkurrenz entstehen kann. Dies führt dazu, dass Städte und Kommunen, die die Apps nutzen möchten, diese nach unterschiedlichen Faktoren vergleichen sollten. Denn auch wenn App Hersteller die Apps kostenlos anbieten, können für Kommunen Kosten, i.S. von Personalkosten durch Bereitstellung der Inhalte für die Apps, entstehen. Bei der Auswahl einer App sind dann für Kommunen und Städte nicht nur Faktoren wie die Nutzerfreundlichkeit einer App von Relevanz, sondern auch wie und mit welchem Arbeitsaufwand vorhandene Inhalte in die Apps übertragen werden können. Dies zeigt, dass es um mehr geht, als eine App zu entwickeln und zu veröffentlichen, damit Nutzer*innen sich diese auf ihrem Smartphone installieren und anwenden können, da verschiedene Akteure, wie z.B. Kommunen in den Prozess eingebunden werden und dadurch auch zusätzliche Kosten entstehen. Aus dieser Perspektive entsteht eine mögliche Relevanz für den in Kapitel 3.1 beschriebenen Digitalen Flüchtlingsgipfel, der sich unter anderem zum Ziel gesetzt hat,

³¹ App Welcome to NRW im Google Play Store herunterladbar unter:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=de.nrw.welcometonrw&hl=de>.

digitale Flüchtlingshilfen besser zu koordinieren. Dabei muss zwischen den vielfältigen Perspektiven der Initiatoren der Apps abgewogen werden.

Dies verdeutlichen die Kurzbeschreibungen der Apps, da unterschiedliche Initiatoren die Apps umgesetzt haben. Zum einen handelt es sich um staatliche Stellen wie das BAMF (App Ankommen) und das Land NRW (App Welcome to NRW). Zum anderen um Initiatoren, die einer „Willkommensinitiative“ zugeordnet werden könnten, dies zeigt sich bei der App Moin Refugee und Welcome App Germany. Die App Integreat könnte der Sozialen Arbeit zugeordnet werden, da die Organisationsstruktur der Initiatoren ihren Ursprung in der Sozialen Arbeit hat. Daraus zeigt sich, dass vielfältige Herangehensweisen für die Umsetzung und Gestaltung und Auswahl der Inhalte der Apps vorhanden sind. Diese Vielfältigkeit kann auch in Bezug auf die Zuständigkeit für die Inhalte der Apps aufgezeigt werden. So zeigt sich bei der App Integreat, dass dies bei den speziellen Inhalten eine Aufgabe der Städte und Kommunen ist. Bei der Welcome App Germany ist dies nicht klar ersichtlich. Bei der App Ankommen und der App Welcome to NRW sind dafür staatliche Stellen zuständig. Bei der App Moin Refugee gibt es einen Verein, mit dem kooperiert wird, der sich auf die Inhalte spezialisiert hat und dafür zuständig ist. Hieraus entstehen auch die Fragen wie bzw. woher die Inhalte der Apps stammen, wie diese eingepflegt werden und vor allem, wer entscheidet, welche Inhalte von Relevanz sind. An diese Fragen kann sich erst angenähert werden, wenn aufgrund der vielfältigen Perspektiven geklärt ist, welche Ziele und Zielgruppen die Apps aus ihrer Perspektive ansprechen möchten und welche Inhalte in den Apps vorhanden sind. Unter anderem werden diese Fragen in den folgenden Ergebnissen der Analyse näher betrachtet.

6 Analyse und Ergebnisse

Mit den Ergebnissen dieser Analyse soll gezeigt werden, welche Inhalte und Funktionen in den Apps enthalten sind, die bei dem Integrationsprozess von geflüchteten Menschen in Deutschland unterstützend wirken sollen. Um die Forschungsfrage zu beantworten, werden Titel, Zielgruppe und Ziele der Apps analysiert. Dies erfolgt anhand der Selbstbeschreibung der Apps (Perspektive der Initiatoren), die im Google Play Store und auf den Internetseiten der Initiatoren zu finden sind.³²

Darauf aufbauend werden die Inhalte der fünf analysierten Apps näher vorgestellt. Zur Strukturierung wird das in Kapitel 2.2 vorgestellte Modell Integration als Sozialintegration genutzt. Die Ergebnisse sind nach den Dimensionen des Modells - strukturelle, soziale und kulturelle Integration - gegliedert und machen sichtbar, wie diese im Integrationsprozess als unterstüt-

³² Die Internetseite ist abrufbar unter: <https://www.welcome-to.nrw/>.

³³ Die Internetseiten wurden digital archiviert und stellen einen Teil des Forschungsmaterials dar.

zend angesehen werden können. Anschließend werden einzelne Ergebnisse auf einer technisch-funktionalen Analyseebene näher betrachtet.

6.1 Titel der Apps

Die Titel der Apps beinhalten erste Anhaltspunkte für die Fragestellung nach der Zielgruppe und den Zielen der Apps. Die App des BAMF trägt den Titel „Ankommen“, bei der Wortart handelt es sich um ein Verb. Es lässt sich damit auf einen Prozess schließen und nicht auf ein einmaliges Ereignis. Daraus entwickelt sich die Frage, was Menschen benötigen, um anzukommen. Die App mit dem Titel „Integreat“ nutzt eine Wortneuschöpfung, eine Kombination aus dem Begriff Integration und dem englischen Begriff *great*, der für *groß*, *riesig* oder *großartig* steht. Die App für Schleswig-Holstein trägt den Titel „Moin Refugee“, hier wird im Titel der englische Begriff für Flüchtlinge genutzt. Zusätzlich wird der Begriff „Moin“ genutzt, der vor allem in Norddeutschland als Grußformel üblich ist. Die anderen beiden Apps nutzen den Begriff *Welcome*, was aus dem Englischen mit *Willkommen* zu übersetzen ist. Dies kann so gedeutet werden, dass das Ziel darin besteht, Menschen willkommen zu heißen und sie beim Ankommen i.S. einer Integration zu unterstützen. Bis auf die App Ankommen verwenden alle Apps englische Begriffe im Titel. Dies führt dazu, dass mehr Menschen i.S. der Sprachkenntnisse die Titel verstehen können, da Englisch die am häufigsten verwendete Konversionssprache in internationalen Kontexten ist (vgl. Bundeszentrale für politische Bildung 2010).

6.2 Zielgruppe der Apps

Im Folgenden wird der Frage nachgegangen, ob die Apps für eine bestimmte Gruppe konzipiert sind. Der Titel dieser Forschungsarbeit nutzt den Begriff „geflüchtete Menschen“, es wird aber infrage gestellt, ob die Inhalte der Apps nur für diese heterogene Gruppe von Relevanz sind. Daher ist es notwendig zu analysieren, wie die einzelnen Apps ihre Zielgruppe beschreiben und welche Begriffe dafür genutzt werden. Die App Integreat agiert mit unterschiedlichen Begriffen, so heißt es auf der Internetseite: „Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund“. Daraus kann geschlossen werden, dass neben Flüchtlingen auch ganz allgemein Menschen, die sich integrieren sollen oder wollen, angesprochen werden. An anderen Stellen der Beschreibung werden aber auch Begriffe wie „aller Geflüchteten“, „ankommende Asylsuchende“ oder „Flüchtlinge“ verwendet. Die App Welcome to NRW nutzt die Begriffe „Flüchtlinge“ und „Schutz suchende Menschen“. In der App Ankommen wird eine persönliche Ansprache genutzt, i.S. von „[e]in Wegbegleiter für Ihre ersten Wochen in Deutschland“, so dass der Begriff kaum benutzt wird, die App aber für Menschen, die „als Flüchtling[e] nach Deutschland gekommen“ sind konzipiert ist. Ähnlich beschreibt es die App Moin Refugee: z.B. „Wo ein langer Weg endet, beginnt gleich der nächste“. Bei dieser App

wird der Begriff „Flüchtlinge“ schon im Titel verwendet, auf der Internetseite wird von „Migranten“ gesprochen. Die Welcome App Germany nutzt beide Begriffe, so dass diese von „Migranten und Flüchtlingen“ spricht, teilweise ergänzt durch den Begriff „Zuwanderer“. Eine Besonderheit dieser App ist, dass sie als Zielgruppe auch „Helfer, Berater und Behörden“ mit aufführt, i.S. eines Nachschlagewerks. Durch die Zielgruppe Helfende und Beratende werden auch Sozialarbeitende angesprochen. So zeigt sich, dass es in bestimmten Bereichen der Sozialen Arbeit notwendig sein kann, Apps und deren Inhalte zu kennen. Daraus kann sich eine fachliche Anforderung an Sozialarbeitende entwickeln.

Die Beschreibungen der Zielgruppe zeigen, dass unterschiedliche Begriffe genutzt werden, die synonym verwendet werden, aber differenziert betrachtet werden sollten. Dann kann auch inhaltlich analysiert werden, wie über Themen bestimmte Gruppen angesprochen werden. Hierzu ist es notwendig, näher zu analysieren, welche Themen dies sein könnten. Somit rücken die (selbstformulierten) Ziele der Apps in den Vordergrund, die nun näher analysiert werden.

6.3 Ziele der Apps

Die Initiatoren der App Integreat beschreiben ihre App als „ein ganzheitliches Serviceökosystem für Städte, Landkreise und Initiativen zur Integration von Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund“. Wie auch dem App Titel Integreat zu entnehmen ist, zeigt sich hier deutlich ein Gedanke von Integration. Ein weiteres Ziel der App ist „alle relevanten Informationen in ihrer Landessprache – auch ohne permanenten Internetzugriff und ohne unübersichtliches Papierchaos – zu Verfügung [zu] stellen“. Daraus entsteht eine mögliche Erklärung für den Begriff „Serviceökosystem“, i.S. von Papier sparen und eine andere Ordnung von Informationen durch das digitale Medium zu schaffen. Dass in der App „alle relevanten Informationen“ enthalten sind, lässt die Frage entstehen, wer entscheidet, welche Informationen von Relevanz sind. Hierbei stehen die „kommunalen Unterschiede“ im Fokus der App, dies bedeutet, dass nicht die Initiatoren der App alle relevanten Inhalte pflegen, sondern dies eine Anforderung an die einzelnen Städte und Kommunen darstellt. In dieser Forschungsarbeit wurde dafür die Stadt Dormagen ausgewählt und es muss berücksichtigt werden, dass die Erkenntnisse, die aus der Analyse der Teil-App Integreat/Dormagen generiert werden, nicht repräsentativ für das bundesweite Angebot sind.

Die App Welcome to NRW „bündelt allgemeine und grundlegende Informationen“ für die Zielgruppe anhand von FAQ Katalogen.³⁴ Des Weiteren soll die App dabei helfen „sich in Nordrhein-Westfalen zu orientieren und zurechtzufinden“ und mithilfe des Phrasebooks sich „ausdrücken und mitteilen zu können“. Auch die Initiatoren der App Ankommen sehen einen Zweck der App darin, dass man „selbst Deutsch lernen“ kann. Die App sieht sich als „Weg-

³⁴ FAQ Abkürzung für Frequently Asked Questions, hierbei handelt es sich um häufig gestellte Fragen.

begleitet für Ihre ersten Wochen in Deutschland“. Hierbei wird mit „den ersten Wochen“ eine zeitlich undefinierte Begrenzung für die App abgesteckt und es wird eine Abgrenzung zu der App Integreat sichtbar, da sie „mehr als nur ein Wegweiser in den ersten 14 Tagen“ ist. Die App Ankommen beschreibt im Zusammenhang mit ihrem Titel auch, dass der Begriff auch bedeutet, „Teil der Gesellschaft [zu] werden. Dabei hilft Ihnen diese App“. Der Gedanke der Integration wird auch hier verfolgt. Ein weiteres Ziel ist es, „die wichtigsten Informationen über das Asylverfahren, über Wege in Ausbildung und Arbeit“ zu vermitteln. Des Weiteren möchte die App die Regeln in Deutschland und auf was zu achten ist vermitteln, dies geschieht im Imperativ „Lassen Sie sich darauf ein! Und fangen Sie gleich an“. Bei dieser Aussage muss kritisch hinterfragt werden, welche Wirkung diese erzielt, da das BAMF nicht nur die App herausgibt, sondern auch gleichzeitig über Asylverfahren entscheidet (vgl. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2016, S. 16).

Einen anderen Weg nutzt hier die App Moin Refugee, diese bezeichnet das deutsche Behördensystem als unübersichtlich - auch für Deutsche - und betont, dass es „ohne Kenntnisse der Sprache [...] aber gleich noch komplizierter“ wird. Für die Initiatoren ist die App „ein mehrsprachiger Wegweiser und Ratgeber, beantwortet die ersten Fragen, gibt Tipps und hilft bei der Orientierung“. Der Zweck ist hierbei, dass „man alle Informationen erfährt, welche Anlaufstellen, wofür und wann wichtig sind und was es hierbei zu beachten gibt“. Als Anlaufstellen werden „alle wichtigen Adressen von Behörden, Ämtern und hilfreiche[n] Dienste[n]“ gesehen.

Ein ähnliches Ziel hat auch die Welcome App Germany. Der liegt darin, „alle relevanten Informationen über Deutschland, allgemeine und rechtliche Hilfe sowie Kontaktstellen und Behörden zur Verfügung“ zu stellen. Dies bezeichnen die Initiatoren als eine „Orientierungs- und Integrationshilfe“ und möchten bei „Integration und Miteinander“ unterstützen.

Die Analyse zeigt, dass der Begriff der Integration in den Apps genutzt wird, teilweise direkt und teilweise umschrieben. Die Ziele der Apps sind, einen Wegweiser und Sprachhelfer für die Nutzer*innen bereitzustellen, der bei der Integration unterstützt. Auf Seiten der Anbieter sollen die Apps helfen, Hilfe zu koordinieren, leichter zugänglich zu machen und regional anpassbar zu machen.

Daraus folgt, dass in den nächsten Kapiteln anhand des Analyserasters, das in Kapitel 2.2 vorgestellt wird und sich an Integration als Sozialintegration orientiert, die Inhalte in den Apps näher analysiert werden müssen.

6.4 Integrationsdimensionen in den Apps

Die Inhalte in den Apps weisen eine Inhaltsstruktur auf, die aus einem Menü mit einzelnen Hauptpunkten und Unterpunkten besteht. Diese ist vergleichbar mit dem Aufbau eines Buches, in dessen Inhaltsverzeichnis einzelne Kapitel und Unterkapitel aufgeführt sind. Anhand

des Forschungsmaterials wurden auf zwei Ebenen, i.S. von Hauptpunkten (Kapiteln) und Unterpunkten (Unterkapiteln), die Inhaltsstrukturen der Apps abstrahiert (vgl. Nws. 1-5). Diese Abstraktion wurde mithilfe des in Kapitel 2.2 entwickelten Kodierleitfadens kodiert (vgl. Nws. 6-10). Der Kodierleitfaden orientiert sich am Modell der Integration als Sozialintegration nach Heckmann (2015) mit den dazugehörigen Dimensionen strukturelle, kulturelle, soziale und identifikative Integration und ihren Unterdimensionen (vgl. Kap. 2.2). Zur Verdeutlichung dieser dient die Abbildung 1.

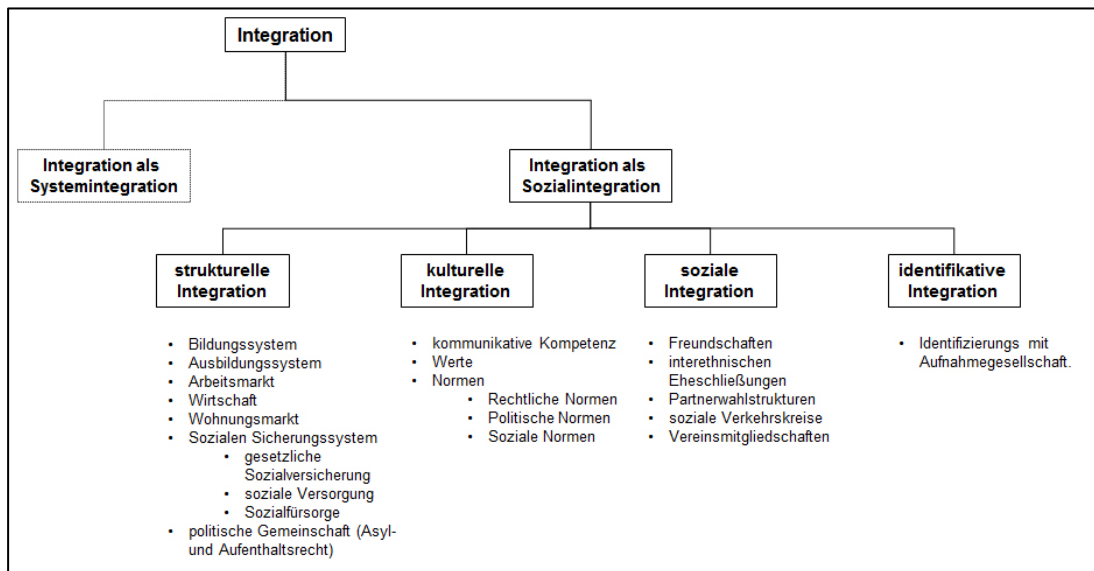


Abbildung 1 Strukturmodell Integration als Sozialintegration, angelehnt an: Esser (2000) und Heckmann (2015)

Die Ergebnisse und Thesen, die aus diesem Vorgehen sichtbar werden, sind im Folgenden anhand der Dimensionen strukturelle Integration, soziale Integration und kulturelle Integration erläutert. Die identifikative Integration, die aus den anderen Dimensionen zeitversetzt resultiert, wird hierbei nicht beachtet. Rückschlüsse darauf wären nur möglich, wenn die am Integrationsprozess beteiligten Personen mit in die Analyse einbezogen werden würden, was bei dieser Erhebung nicht der Fall ist. Des Weiteren konnten einige Inhaltspunkte nicht zugeordnet werden, diese wurden zu Themenbereichen zusammengefasst. Bei den zugeordneten Haupt- und Unterpunkten zeigt sich, dass die meisten Inhalte zu Themen der strukturellen Integration (65,89%) in den Apps vorhanden sind. Darauf folgt die kulturelle Integration (29,46%) und die soziale Integration (4,65%) (vgl. Nws. 11). Im Folgenden werden die Ergebnisse und Thesen in der Reihenfolge strukturelle, soziale und kulturelle Integration erläutert.

6.5 Strukturelle Integration

Die Dimension strukturelle Integration nimmt die Kerninstitutionen der Aufnahmegesellschaft in den Blick und die Ermöglichung, dieser anzugehören. Die Kerninstitutionen sind unterteilt in Bildungs- und Ausbildungssystem, Arbeitsmarkt, Wirtschaft, Wohnungsmarkt, soziale Si-

cherungssysteme und politische Gemeinschaft (vgl. Kap. 2.2). Zu den aufgeführten Unterdimensionen können Inhalte in den Apps zugeordnet werden, die anhand der Themenschwerpunkte politische Gemeinschaft, Bildungs- und Ausbildungssystem und soziale Sicherungssystem im Folgenden erläutert werden (vgl. Nws. 12).

6.5.1 Politische Gemeinschaft - Asylverfahren

Wie in Kapitel 2.2 begründet, sind der Unterdimension politische Gemeinschaft Themenbereich wie z.B. Asylverfahren, Aufenthalt, Erstaufnahmeeinrichtungen oder Residenzpflicht zugeordnet, da diese einen ersten Schritt in die politische Gemeinschaft darstellen können. Die einzelnen Apps stellen dieses Schwerpunktthema sehr unterschiedlich dar. Dies wird im Folgenden an der Frage „Wie beantrage ich Asyl?“, die aus der App Ankommen stammt, anhand der einzelnen Apps verdeutlicht. Die App Ankommen beschreibt den Ablauf des Asylverfahrens und weist darauf hin, dass das BAMF für den Asylantrag zuständig ist. Nähere Inhalte wie z.B. Kontaktadressen, Telefonnummern oder weiterführende Internetseiten zu dem Thema sind nicht enthalten. Der Inhalt zur Aufenthaltsgestattung erläutert, dass man unter bestimmten Bedingungen arbeiten darf. Weder sind die bestimmten Bedingungen aufgeführt, noch ist das Thema Arbeit mit der entsprechenden Rubrik innerhalb der App verknüpft. Auch die App Integreat beschreibt das Asylverfahren. Zusätzlich werden aber auch die Rechte, dass man sich z.B. die Fahrtkosten zum BAMF von der Stadtverwaltung in Dormagen erstatten lassen kann, verdeutlicht. Hierbei ist der Begriff Stadtverwaltung verknüpft mit der Adresse und den Öffnungszeiten. Wenn Nutzer*innen weitere Fragen zum Asylverfahren haben, können diese sich an eine Caritas Beratungsstelle wenden, die mit Ansprechpartnern und Öffnungszeiten aufgeführt ist. Die App Moin Refugee führt ebenfalls Inhalte zum Asylverfahren auf und beinhaltet weiterführende Kontaktadressen mit den dazugehörigen Internetseiten. Die Kontaktadressen sind mit dem Kartenmaterial in der App verknüpft. Inhaltlich ist die Besonderheit, dass die relevanten Gesetzesparagrafen mitangegeben sind. Dies ermöglicht Informationen nachzulesen oder zu vertiefen. Auf diese verzichtet die Welcome App Germany, aber auch diese App bietet Inhalte zum Asylverfahren und die dazugehörigen Kontaktadressen. Beide Apps haben die Besonderheit, dass Bilder zu den einzelnen Kontaktadressen vorhanden sind. Daraus entsteht die These, dass die Bilder bei der Orientierung unterstützen können. Insbesondere das Vorhandensein von Bildern, von der Hausfassade und der Eingangstür, wie dies in der App Moin Refugee der Fall ist, scheinen die Orientierung zu unterstützen. Die App Welcome to NRW hat ihre Inhalte, anders als die anderen Apps, in Form eines Fragenkatalogs i.S. einer FAQ in unterschiedliche Themenkategorien gegliedert. Beispiele dafür sind „Wie stelle ich einen Antrag auf Asyl?“ oder „Wie erfahre ich mehr zum Asylverfahren?“. Die Antworten dieser Fragen erläutern das Asylverfahren, zusätzlich sind Internetseiten mit weiterführenden Informationen angegeben. Die Inhalte sind sonst allgemein gehalten und es sind keine Kontaktadressen angegeben.

Zusammenfassend bedeutet dies, dass alle analysierten Apps das Thema Asylverfahren behandeln, dies geschieht auf unterschiedlicher Weise. Neben der technischen Funktion, dass die Inhalte alle mehrsprachig vorhanden sind, werden nur teilweise Funktionen genutzt, die es ermöglichen könnten, dass digitale Inhalte einen Mehrwert gegenüber Büchern oder Broschüren haben. Dieser Mehrwert kann durch Verknüpfungen von Inhalten (Links) innerhalb der Apps, externe Links oder Bilder entstehen. Ein Mehrwert kann aber auch durch Kontaktadressen entstehen, welche mit Inhalten wie Bildern oder dem Kartenmaterial der App verknüpft sind. Diese werden innerhalb der Forschungsarbeit als Zusatzinformationen bezeichnet.

Die Kontaktadressen haben insofern eine Relevanz, da diese es ermöglichen können, soziale Kontakte zur Aufnahmegesellschaft herzustellen. Heckmann beschreibt den Ansatz von Integration auch als Mitgliedschaftswerdung, dass bei Menschen, die in ein neues Land kommen,

Grundbedürfnisse nach Wohnung, Einkommen, Arbeit, Bildung und Gesundheit [...] befriedigt werden [müssen], Rechte und Pflichten müssen geklärt werden. Über Antworten auf diese Herausforderungen und Fragen nehmen Migranten erste Beziehungen zur neuen Gesellschaft auf und es beginnt ein Prozess der Mitgliedschaftswerdung in der neuen Gesellschaft. (Heckmann 2015, S. 21)

Heckmann verdeutlicht hierbei, dass Beziehungen aufgrund von Fragen und Antworten entstehen, diese können m.E. als soziale Beziehungen gedeutet werden. Die Möglichkeit zu sozialen Beziehungen kann durch Kontaktadressen und direkte Ansprechpartner*innen gefördert werden. Kontaktadressen haben damit eine Brückenfunktion, „die erweiterte soziale Beziehungen eröffnet und neue Kenntnisse, Unterstützungsoptionen und Fähigkeiten zugänglich macht“ (Kutscher und Kreß 2015, S. 57). Daraus entsteht die These, dass Inhalte mit Kontaktadressen beim Integrationsprozess unterstützend wirken können.

6.5.2 Bildungs- und Ausbildungssystem

Neben dem im vorherigen Kapitel beschriebenen Schwerpunktthema politische Gemeinschaft stellt das Bildungs- und Ausbildungssystem mit dem dazugehörigen Arbeitsmarkt einen weiteren Schwerpunkt dar. In diesem Themenbereich sind Inhalte z.B. zur Integration in den Arbeitsmarkt, Anerkennung von Abschlüssen oder Ausbildung zu finden. Auch hier zeigt sich, dass einzelne Apps mit Kontaktadressen arbeiten. Auffallend ist, dass nur vereinzelt Inhalte zum Thema Studium vorhanden sind. In der App Moin Refugee und App Integreat sind gar keine Inhalte zum Studium zu finden. Die App Ankommen beantwortet unter dem Hauptpunkt Ausbildung die Frage „Kann ich in Deutschland studieren?“. Es wird auf die Bundesagentur für Arbeit und auf das Beratungsstellenangebot einzelner Universitäten und Fachhochschulen verwiesen. Des Weiteren wird auf das Angebot ready4study³⁵ hingewie-

³⁵ Internetseite ist abrufbar unter: www.ready4study.de.

sen. Dies ist ein Online-Kurs für geflüchtete Menschen zur Förderung der Studienkompetenzen und Arbeitsmarktintegration. Die genannte Frage zum Studium sowie der Verweis auf das Seminar in der App Ankommen ist identisch in der App Welcome to NRW zu finden. Hierbei handelt es sich um ein Pilotprojekt zwischen der Universität Lüneburg, der Bundesagentur für Arbeit und anderen Projektpartnern (vgl. Leuphana Universität Lüneburg 17.11.2015). Der Kurs hat einmalig im Januar 2016 über zwölf Wochen stattgefunden (vgl. Zuehlsdorff 2016). Dies zeigt, dass die Inhalte der App nicht mehr aktuell sind. Hieraus entsteht die Frage, wie die Aktualität der Inhalte sichergestellt wird (vgl. Kap. 6.8.2). Die App Welcome to NRW ist die einzige App, die in ihrer FAQ, neben den Hauptpunkten „Arbeit und Ausbildung“ und „Schule“, den Hauptpunkt „Studium“ aufführt und inhaltlich behandelt. Dort sind zwölf Fragen zum Studium zu finden, unter anderem die Frage „Bekomme ich während des Studiums finanzielle Unterstützung zum Lebensunterhalt?“. Zur Beantwortung dieser Frage wird unter anderem auf das Bundesausbildungsförderungsgesetz (BAföG) hingewiesen, die Voraussetzungen kurz erläutert und empfohlen, einen Termin bei der BAföG Beratung zu vereinbaren. Andere Inhalte sind dazu in der Welcome App Germany zu finden. Diese nutzt den Begriff „Studium“ zum einen in einer Erklärung zum deutschen Bildungssystem und zum anderen unter dem Themenpunkt „Legale Einwanderung“. Hier wird von ausländischen Studierenden gesprochen, die „zum Zweck des Studiums in Deutschland eine Aufenthaltserlaubnis von mindestens einem Jahr und höchstens zwei“ erhalten. Es wird darauf hingewiesen, dass „Studienbewerber [...] zudem keinen Anspruch auf Unterstützungsleistungen seitens des Staates“ haben. Dabei wird deutlich, dass unterschiedliche Migrationsformen mit unterschiedlichen gesetzlichen Ansprüchen vermischt werden. Diese Vermischung kann zu Verwirrung bei den Nutzer*innen der Apps führen, da die Initiatoren als Zielgruppe für die Apps geflüchtete Menschen benennen und nicht etwa in Austauschprogrammen eingebundene internationale Studierende oder zu Bildungszwecken migrierende Menschen (vgl. Kap. 2.1).

Auf einer inhaltlichen Ebene entsteht daraus die Frage, welche Priorität i.S. von Umfang und Art die Themenbereiche Bildungs- und Ausbildungssystem und Arbeitsmarkt in den Apps im Verhältnis zu anderen Inhalten haben sollten. Sicherlich ist dieser Bereich für den Integrationsprozess von hoher Relevanz, aber Grundlage ist die Fluchtmigration und nicht die Arbeitsmigration. Das inhaltliche Ungleichgewicht zwischen Ausbildung und Studium steht in einem Gegensatz zu der Entwicklung im Bildungsbereich. Der Trend, dass es in Deutschland mehr Studienanfänger*innen als Menschen, die eine Berufsausbildung beginnen, gibt, setzt sich fort (vgl. Autorengruppe Bildungsberichterstattung (Hg.) 2016, S. 143). In Bezug auf geflüchtete Menschen ist bisher unklar, wie viele ein Studium in Deutschland beginnen möchten (vgl. ebd., S. 197). Auch zu Menschen mit Migrationshintergrund gibt es bis jetzt kaum Studien, die die gesetzlichen Veränderungen im Bereich des Bildungs- und Ausbil-

dungssystems und des Arbeitsmarkts in jüngster Zeit beachten bzw. Aussagen über deren Auswirkungen machen können (vgl. Johansson 2016, S. 14). Zusammenfassend lässt sich sagen, dass eine Sensibilität bei der Gewichtung und Art von Inhalten in den Apps geschaffen werden muss. Diese ist von Relevanz, damit Diskriminierung von Menschen mit Migrationshintergrund durch Zugangsbeschränkungen zum Bildungssystem, aufgrund von bestimmten Gewichtungen oder nicht aktuellen Inhalten, weitergeschrieben werden. Diese Diskriminierung zeigt z.B. Markus Ottersbach in Bezug auf Jugendliche mit Migrationshintergrund und deren sozialen Aufstiegsmöglichkeiten durch Bildung auf (vgl. Ottersbach 2015, S. 102).

6.5.3 Soziale Sicherungssysteme

Vorweg ist in Bezug auf den Forschungsprozess zu verdeutlichen, dass die einzelnen Dimensionen im Forschungsprozess nicht immer klar voneinander zu trennen sind. Dies wird besonders deutlich bei der Unterdimension Sozialfürsorge, welche anhand des o.g. Themas Studium verdeutlicht wird. Dieses wird der Unterdimension Bildungssystem zugeordnet, durch das Thema BAföG ist aber auch die hier behandelte Unterdimension soziale Sicherungssysteme von Relevanz. BAföG ist ein Teil der Sozialfürsorge i.S. einer Ausbildungshilfe und gehört damit auch zum sozialen Sicherungssystem (vgl. Schubert und Klein 2011). Dies zeigt, dass nicht nur kausale Beziehungen zwischen den einzelnen Dimensionen der Sozialintegration bestehen, wie in Kapitel 2.2 beschrieben, sondern auch innerhalb einer Dimension. Hier ist der Fall der strukturellen Integration und ihren Unterdimensionen zu nennen.³⁶

Innerhalb der strukturellen Integration ist ein dritter Themenschwerpunkt zu finden, bei dem es sich um das soziale Sicherungssystem mit seinen drei Unterdimensionen (1) gesetzliche Sozialversicherung, (2) Sozialfürsorge und (3) soziale Versorgung handelt (vgl. Schubert und Klein 2011). Rechtlich ist das soziale Sicherungssystem in den Sozialgesetzbüchern geregelt. Die Unterdimension (1) gesetzliche Sozialversicherung kann weiter in die gesetzlichen Bereiche Arbeitsförderung (SGB III), Krankenversicherung (SGB V), Rentenversicherung (SGB VI), Unfallversicherung (SGB VII) und Pflegeversicherung (SGB XI) unterteilt werden (vgl. Gesetze für die Soziale Arbeit 2016). Diese beruht auf dem Versicherungsprinzip, bei dem auch Beitragszahlungen notwendig sind (vgl. Tennstedt und Ortmann 2012, 284 ff.).

Innerhalb der Apps sind hauptsächlich Inhalte zum Bereich Krankenversicherung zu finden und die damit zusammenhängenden Themen wie z.B. Gesundheit oder medizinische Notfälle. In Bezug auf geflüchtete Menschen ist zu beachten, dass diese vorerst nicht über die o.g. gesetzliche Krankenversicherung krankenversichert sind, sondern die Ansprüche im Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) geregelt sind (vgl. § 4 AsylbLG). Dies hat zur Folge, dass

³⁶ Mehrfach Zuordnungen sind vermieden worden und die Inhalte sind der Dimension zugeordnet, die inhaltlich m.E. die höhere Relevanz hat.

die Zuordnung der Themen nur eingeschränkt zur Unterdimension der gesetzlichen Sozialversicherung gehören, da in manchen Bundesländern geflüchtete Menschen auch direkt eine Gesundheitskarte erhalten und nicht spezielle Behandlungsscheine durch die Sozialämter ausgegeben werden (vgl. GKV-Spitzenverband 2016). Nur die App Moin Refugee trifft die Aussage, dass in Schleswig-Holstein die Gesundheitskarte beantragt werden kann. Die App Integreat weist darauf hin, dass in Dormagen Behandlungsscheine benötigt werden. Es entsteht die Tendenz, dass nur Apps, die sich auf einen kleineren geografischen Bereich fokussiert haben, in der Lage sind den Nutzer*innen konkrete Informationen zu liefern. Unabhängig vom geografischen Bereich zeigt sich aber auch, dass teilweise Informationen wie der „Ratgeber Gesundheit für Asylsuchende in Deutschland“ (Bundesministerium für Gesundheit 2016), der inzwischen in dritter Auflage in fünf Sprachen verfügbar ist, in keiner App erwähnt ist (vgl. Bundesministerium für Gesundheit 15.01.2016). Daraus wird noch einmal deutlich, wie komplex die Inhalte innerhalb der Apps sein könnten und welche Herausforderungen dadurch für die Initiatoren der Apps entstehen. Dies resultiert auch aus der stetigen Veränderungen der Rechtslage, was auch innerhalb des vorherigen Kapitels verdeutlicht wurde. Eine andere Möglichkeit ist Inhalte anzubieten, die zu weiteren Angeboten führen, wie sie auch als Zusatzinformationen schon in Kapitel 6.5.1 erläutert wurden. Ein Teil von Zusatzinformationen können auch Kontaktadressen zur Beratung sein.

Dies wird insbesondere in der Unterdimension (2) Sozialfürsorge deutlich, die die Grundversicherung für Arbeitssuchende (ALG II) sowie die Kinder- und Jugendhilfe (SGB VIII) umfasst (vgl. Tennstedt und Ortmann 2012, 284 ff.). Hier entscheidet der Bedarf und es gilt nicht das Versicherungsprinzip, so dass Ansprüche nicht abhängig von einem Beitrag sind. Bei der Kodierung hat sich gezeigt, dass in diesem Bereich hauptsächlich Beratungsleistungen zu finden sind. Innerhalb der Unterdimension Sozialfürsorge zeigen sich Unterschiede zwischen den Apps, die zum einen von ihrem geografischen Geltungsbereich und zum anderen von der Zielgruppe, für die die aufgeführten Beratungsangebote konzipiert sind, abhängig sind. Bei der App Integreat wurden die Inhalte der Stadt Dormagen analysiert, hier sind Verweise auf das kommunale Integrationszentrum zu finden. Weitere Haupt- oder Unterpunkte, die eindeutig der Sozialfürsorge zugeordnet werden können, sind nicht vorhanden. Hierbei ist auch die Einwohnerzahl der Stadt Dormagen von Relevanz, diese liegt bei ca. 64 Tsd. (vgl. IT.NRW 2016b). Im Vergleich zu Dortmund, der Stadt, die in der Welcome App Germany analysiert wird, welche ca. 586 Tsd. Einwohner*innen hat - beides Stand Dezember 2015 -, ist die Zahl deutlich geringer (vgl. IT.NRW 2016a). Dies ist insofern relevant, da abhängig von der Größe einer Stadt auch unterschiedliche Strukturen in der Sozialfürsorge vorhanden sein können. In den Inhalten der App Welcome to NRW sind in Bezug auf die Unterdimension Sozialfürsorge nur indirekt Beratungsstellen im Fragenkatalog zu finden, die nicht mit Adressen aufgeführt sind, sondern als Links zu Internetseiten. Beratungsstellen mit Kontaktad-

ressen sind nur innerhalb des Kartenmaterials vorhanden, wobei es keine Verknüpfung zwischen den Inhalten des Fragenkatalogs und dem Kartenmaterial gibt. In diesem sind Frauenberatungsstellen und Beratungsstellen für Zwangsprostitution zu finden. Hier wird deutlich, dass die App Welcome to NRW teilweise Inhalte anbietet, wo nicht die Zielgruppe, sondern das Thema relevant ist. Die App Ankommen, die für ganz Deutschland konzipiert ist, hat Inhalte zu der Migrationsberatung und den Jugendmigrationsdiensten. Hierbei wird darüber informiert, dass es Migrationsberatungen gibt. Außerdem wird auf das Auskunftssystem des BAMF verwiesen.³⁷ Dieses ist in zwei Sprachen verfügbar und bietet eine Umkreissuche nach Themenbereich der Integrationsarbeit an (vgl. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge o.J.). Zu Jugendmigrationsdiensten wird auf die spezielle Internetseite³⁸ der Initiative Jugend Stärken verwiesen. Diese Internetseite ist in sieben Sprachen verfügbar und enthält auch eine Übersicht über einzelne deutschlandweite Institutionen (vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft Evangelische Jugendsozialarbeit e.V. o.J.). Spezifisch wird auf Initiativen für geflüchtete Menschen mit einem Verweis zu einer Google Maps Karte³⁹ von Pro Asyl hingewiesen, wobei Pro Asyl diese Karte entwickelt hat, um ehrenamtliches Engagement zu koordinieren (vgl. Förderverein PRO ASYL e.V. o.J.). Neben diesen drei Inhaltspunkten wird unter dem Punkt Zusammenleben im Falle von Krisen, Streit oder Gewalt in der Familie auf den Fachverband für Erziehungs- und Familienberatung und deren bundesweite Datenbank mit Beratungsstellen hingewiesen.⁴⁰ Hierbei ist nicht mehr die Zielgruppe geflüchtete Menschen von Relevanz, sondern ein Thema, z.B. die Erziehungs- und Familienberatung. Eine thematische Ausrichtung ist auch in der App Welcome Germany zu finden, allerdings mit dem Unterschied, dass hier konkrete Beratungsangebote mit Zusatzinformationen wie Kontaktadressen, Telefonnummern und Internetseiten aufgeführt sind. Diese sind unterteilt in Migrationsberatung, juristische Beratung, soziale Beratung, Hilfe bei Gewalt und Hilfe für Familien. Ähnliche Ergebnisse liegen auch zur App Moin Refugee vor, wobei hier dennoch der Schwerpunkt bei der Migrationsberatung liegt, aber auch Beratungsangebote wie z.B. psychosoziale Beratung vorliegen.

Innerhalb der Unterdimension der Sozialfürsorge wird deutlich, dass nicht nur Inhalte und Angebote, die spezifisch für geflüchtete Menschen sind, aufgeführt werden, sondern auch allgemeine Anlaufstellen für Beratung und Hilfen. Somit sind die Angebote nicht mehr ausschließlich auf die Zielgruppe geflüchtete Menschen begrenzt. Es werden auch Angebote aufgeführt, die sich mehr nach Themen orientieren. Dies kann bedeuten, dass die Apps Inhalte enthalten, die abhängig vom Thema für jeden Menschen von Relevanz sind.

³⁷ Auskunftssystem des BAMF abrufbar unter: <http://webgis.bamf.de/>.

³⁸ Jugendmigrationsdienste abrufbar unter: <http://www.jugendmigrationsdienste.de/>.

³⁹ Pro Asyl Google Maps Karte Initiativen für geflüchtete Menschen abrufbar unter: <https://goo.gl/maps/qMLq6TNnT232>.

⁴⁰ Datenbank des Fachverbandes für Erziehungs- und Familienberatung ist abrufbar unter: <http://www.bke.de/>.

6.6 Soziale Integration

Die Integrationsdimension soziale Integration bildet den Prozess der Zugehörigkeit zur neuen Gesellschaft im privaten Bereich ab. Hierzu gehören die Unterdimensionen Freundschaften, Partnerwahlstruktur, soziale Verkehrskreise, interethnische Eheschließungen und Vereinsmitgliedschaften (vgl. Kap. 2.2). Die Auswertung zeigt, dass innerhalb der Apps nur Inhaltspunkte der Unterdimension Vereinsmitgliedschaft zugeordnet werden konnten (vgl. Nws. 13). Die Ergebnisse daraus werden im Folgenden erläutert.

6.6.1 Vereinsmitgliedschaften

Die Bezeichnung der Unterdimension Vereinsmitgliedschaften ist in gewisser Weise irreführend, da es sich nicht ausschließlich um Vereine, sondern auch um das Thema Freizeit, wie die tiefere Analyse der Inhalte zeigt, handelt. Zu dem Themenbereich Vereine und Freizeit sind in allen Apps - außer in der App Moin Refugee - Inhalte zu finden. Der größte Teil der Inhalte in den übrigen Apps lässt sich in die zwei Inhaltsbereiche Kulturvereine und Sportvereine gliedern. Kulturvereine oder -zentren beschäftigen sich mit einer bestimmten Kultur, so sind in der Welcome App Germany das Russische Kulturzentrum, der Deutsch-Kurdische Kulturverein und das DAKME-Alevistisches Kulturzentrum aufgeführt. Die App Ankommen kommentiert, dass „Migranten aus anderen Ländern [...] eine Hilfe bei der Integration sein [können]“. Hier wird deutlich, dass der kulturelle Hintergrund eine Relevanz besitzt, der auch als Ressource beim Integrationsprozess für Andere angesehen wird.

Der zweite Inhaltsbereich sind Sportvereine, hier verdeutlicht die App Ankommen, dass es nicht nur Sportvereine gibt, sondern auch Vereine zum Musik machen oder Jugendclubs und fordert zum Mitmachen auf. In diesem zweiten Inhaltsbereich zeigt sich auch, dass das Thema Sport und Freizeit in den Mittelpunkt rückt und die Herkunft i.S. geflüchteter Menschen nicht von Relevanz ist. In der App Integreat wird dies in Bezug auf einen Fußballverein⁴¹ verdeutlicht: „Dein Pass spielt keine Rolle - Deine Pässe schon! Lust zu kicken? Dann schaut einfach vorbei!“. Zusätzlich sind die Zusatzinformationen enthalten, wann das nächste Training stattfindet. Hieraus werden Freizeitmöglichkeiten sichtbar, die nicht für eine spezifische Gruppe z.B. geflüchtete Menschen konzipiert sind, sondern für alle, die Lust am Fußballspielen haben. In Inhalten wie diesen besteht die Chance, dass sie eine Hilfe zur Integration sind und beim Integrationsprozess fördernd wirken können. Bei der aktiven Nutzung eines solchen Angebotes können sich auch Freundschaften entwickeln. Diese Freundschaften können aber ebenso am Arbeitsplatz, der der strukturellen Integration angehört, oder an anderen Stellen entstehen. Hierbei wird die Problematik der Kodierung innerhalb der Dimen-

⁴¹ Das Beispiel Fußball wurde ausgewählt, da dieses in den Inhalten der Apps vorhanden ist. Innerhalb einer weiteren Analyse könnte auch hinterfragt werden, warum es sich ausgerechnet um diesen Sport handelt und nicht andere Sportarten im Mittelpunkt stehen.

sion soziale Integration sichtbar, da diese Unterdimension von sozialen Interaktionen abhängt und im Rahmen dieser Forschungsarbeit nicht erfasst werden kann.

Ausgehend von dem o.g. Beispiel und den möglichen Chancen, die diese für den Integrationsprozess beinhalten, entsteht aus der Perspektive der Sozialen Arbeit die Frage, welche Inhalte in den Apps in Bezug auf die Dimension der sozialen Integration fehlen oder nur ansatzweise vorhanden sind. In der App Integreat ist der Spielertreff für Kinder, das Mädchencafé und der Jugendtreff aufgeführt. Innerhalb der App Ankommen wird unter dem Inhaltspunkt Jung und Aktiv auf den Landesjugendring hingewiesen. Die Gemeinsamkeit dieser Einrichtung liegt darin, dass diese i.S. dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII) der Jugendarbeit zuzuordnen sind. In den anderen Apps sind keine Einrichtungen aufgeführt, die der Jugendarbeit zuzuordnen sind. Dies zeigt, dass diese nur schwach bis gar nicht in den Apps vertreten sind. Aus einer rechtlichen Perspektive verdeutlicht Thomas Meysen:

[In] der Bewältigung ihrer Aufgaben werden sich die Träger der öffentlichen und freien Jugendhilfe nunmehr verstärkt auch der Integration sowie der Förderung von Entwicklung, Teilhabe und Erziehung der begleitet eingereisten ausländischen Kinder und Jugendlichen widmen dürfen. Das SGB VIII beschränkt sie hierbei nicht. (Meysen 2016, S. 431)

Daraus wird ersichtlich, dass auch begleitet geflüchteten Kindern und Jugendlichen die Leistungen der SGB VIII, auch über die Jugendarbeit hinaus, zur Verfügung stehen. Somit wird deutlich, dass insbesondere im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe es Leistungen und Angebot gibt, die bisher nicht in den Apps zu finden sind. Hier besteht m.E. Handlungsbedarf, da Leistungen und Angebote, die für die Integration förderlich sind, auch Teil der Inhalte der Apps darstellen sollten. Zusätzlich zeigt die rechtliche Perspektive, dass es nicht darum geht, ob das Kind oder der Jugendliche als begleitet oder unbegleitet geflüchtet titulierte wird, sondern dass es Kinder und Jugendliche sind und ihre Migrationsgeschichte für diese Leistungen und Angebote kein Zugangskriterium darstellt. Somit wird auch aus dieser Perspektive deutlich, dass die Themen, die die Kinder und Jugendlichen beschäftigen, im Vordergrund stehen und damit die Adressierung der Zielgruppe geflüchtete Menschen durch die Initiatoren der Apps hinterfragt werden sollte.

6.7 Kulturelle Integration

Die Dimension kulturelle Integration stellt die Integration in Bezug auf verhaltens- und einstellungsbezogene Veränderung dar. Hierzu gehören die Unterdimensionen kommunikative Kompetenz, Werte, Normen und Einstellungen (vgl. Kap. 2.2). Einstellungen entwickeln sich bei Menschen unter anderem durch den Umgang mit Werten und Normen (vgl. Zimbardo et al. 2008, S. 644). Aufgrund des Forschungsgegenstandes Apps kann dies nicht innerhalb der Erhebung erfasst werden. Zu den aufgeführten Unterdimensionen sind jedoch Inhalte in den Apps vorhanden, die im Folgenden erläutert werden (vgl. Nws. 14).

6.7.1 Normen

Der Duden führt zur Bedeutung des Begriffes Norm auf, dass dies eine „allgemein anerkannte, als verbindlich geltende Regel für das Zusammenleben der Menschen“ (Dudenredaktion o.J.) ist. Im „Handbuch Ethik“ ist diese als „eine mehr oder weniger stark generalisierte Handlungsanweisung oder Vorschrift [...] zu verstehen“ (Ott 2011, S. 474). In der ersten Definition sind Normen allgemein anerkannt und in der zweiten sind sie mehr oder weniger generalisiert. Dies verdeutlicht, dass es unterschiedliche Normen gibt. Daher wurde die Unterdimension Normen in die drei Bereiche (1) politische, (2) rechtliche und (3) soziale Normen unterteilt, da diese Normen Differenzen in Ihrer Anerkennung und Verbindlichkeit haben. Der Unterdimension (1) politische Normen sind Inhalte zugeordnet, die das politische System in Deutschland beschreiben. (2) Rechtliche Normen sind in Gesetzen niedergeschrieben. Diese werden zu Teilen in den Apps erläutert. In jeder App ist mindestens ein Inhaltspunkt, der sich direkt oder indirekt mit dem Gesetz befasst und bei dem es sich nicht um Rechtsnormen im Zusammenhang mit dem Asylverfahren handelt, zu finden. Innerhalb der rechtlichen Normen werden folgende drei Inhaltsbereiche deutlich: erstens Inhalte, die allgemeine Rechtsnormen wie z.B. das Grundgesetz erläutern, zweitens Inhalte zu dem Themenbereich Kinder, Jugend und Familie und drittens Inhalte zum Thema Gleichberechtigung. Hierzu ist z.B. in der App Welcome to NRW der Inhaltspunkt „Gewalt gegen Frauen“ zu finden. Hier wird m.E. deutlich, dass zu hinterfragen ist, welche Themenbereiche in den Apps von Relevanz sind. Die Apps sind von den Initiatoren für eine spezifische Zielgruppe konzipiert. Daher sollte auch die Frage, warum genau diese Gruppe über diese Inhalte informiert werden soll, gestellt werden. Ausschlaggebend für die Inhalte dürfen m.E. nicht mediale Berichte, wie z.B. über die Silvesternacht 2015 in Köln, sein, da daraus Zuschreibungen resultieren würden. An der o.g. Frage ist auch die Problematik zu erkennen, dass es m.E. „diese Gruppe“ gar nicht gibt, auch wenn sie als Zielgruppe dieser Apps konstruiert ist. Wie in Kapitel 2 verdeutlicht, handelt es sich um eine heterogene Gruppe. Eine ähnliche Problematik kann auch anhand der Unterdimension (3) soziale Normen verdeutlicht werden. Bei sozialen Normen kann es sich um Regeln im Zusammenleben handeln. Diese sozialen Normen entstehen durch soziale Interaktionen. M.E. gelten soziale Normen immer nur in einzelnen Teilen der Gesellschaft. Daraus stellt sich die Frage, ob es überhaupt möglich ist, soziale Normen zu beschreiben, die von einer ganzen Gesellschaft anerkannt sind.⁴² Des Weiteren ist es fraglich, welchen Zweck soziale Normen als Inhalte in den Apps haben, wenn soziale Normen durch soziale Interaktionen entstehen und Heckmann bei der Dimension der kulturellen Integration davon ausgeht, dass es sich um eine

⁴² Zusätzlich ist fraglich, ob überhaupt von Gesellschaft gesprochen werden kann oder es nicht Gesellschaften sind, die in einem Land leben.

Annäherung [...] zwischen Mehrheitsbevölkerung und Migranten, die ‚auf beiden Seiten‘ – wenn auch nicht gleichgewichtig – Veränderungen von Werten, Normen und kulturell motivierten Verhaltensweisen impliziert (Heckmann 2015, S. 163)

handelt. Die von Heckmann geforderte Annäherung kann mit der Auflistung von Normen in den Apps nicht gewährleistet werden. Möglichkeiten zur Interaktion i.S. einer digitalen Partizipation könnten jedoch einen Ansatzpunkt bieten und werden in Kapitel 6.8.5 näher betrachtet. Eine ähnliche Thematik kann auch im folgenden Kapitel über die Unterdimension Werte verdeutlicht werden.

6.7.2 Werte

Im vorherigen Kapitel wird in Bezug auf soziale Normen verdeutlicht, dass diese in den Apps als Inhalte festgeschrieben werden und damit keine Annäherung zwischen der Mehrheitsbevölkerung und den Nutzer*innen (geflüchtete Menschen) möglich ist, die zu einer Veränderung von sozialen Normen führen kann. Diese Problematik ist auch bei den Werten zu finden. Innerhalb der Unterdimension Werte sind die meisten Inhaltspunkte zum Themenbereich Religion i.S. von religiösen Werten zu finden. Die Apps Integreat, Moin Refugee und Welcome App Germany konzentrieren sich hier auf Moscheen und Synagogen, die mit Kontaktadressen aufgelistet sind. Auffallend ist hierbei, dass nur die App Integreat auch die katholischen und evangelischen Kirchen mit aufführt. Zum einen stellt sich die Frage, warum diese Glaubenshäuser und nicht die anderen erwähnt werden. Zum anderen wird deutlich, dass es sich nur indirekt um Werte handelt, da Kontaktadressen genannt werden, wo Menschen ihre religiösen Werte pflegen können und auf die religiösen Werte nicht explizit Bezug genommen wird.

In Bezug auf die Inhalte zu bestimmten Werten und auch sozialen Normen stellt sich auch die Frage, wie diese beschrieben sind. In der App Integreat gibt es einen Inhaltspunkt zum Thema Brauchtum und Feiertage, unter anderem mit der Frage in Bezug auf Karneval: „Darf ich einfach so mitfeiern?“. Die Antwort ist: „Ja! Die Menschen im Rheinland sind ziemlich offen und neugierig, auch Fremden gegenüber“. Im nächsten Absatz heißt es dann: „‚Schunkeln‘ heißt das in der Sprache der Einheimischen“. Daraus wird deutlich, dass Inhalte in der App zu finden sind, die klar darin unterscheiden, wer dazugehört und wer nicht und die Folge davon Ausgrenzungsprozesse sein können. Somit kann das Gegenteil von Integrationsprozessen entstehen. Dies macht deutlich, wie wichtig eine Sensibilität bei der Gestaltung von Inhalten ist. Ein anderes Vorgehen nutzt hier die App Ankommen unter dem Inhaltspunkt „Typisch Deutsch?“. Hier sind Aussagen zu finden, was Menschen mit Migrationsgeschichte⁴³ für typisch Deutsch halten. So berichtete z.B. Hilal aus dem Irak:

⁴³ Migrationsgeschichte, da es sich bei den Befragten nicht nur um geflüchtete Menschen handelt.

Deutsche essen sehr korrekt und sauber, mit Gabel und Messer. Es wird auch nur so viel gekocht, dass es für die Anzahl der Personen reicht. Es wird nichts verschwendet, und meistens reicht es aus für eine Einladung und mehr nicht. Es wird frisch gekocht und aufgegessen. Wenn es ans Aufräumen geht, machen alle mit. Auch die Gäste helfen und räumen hier ihre eigenen Teller weg. Das ist bei uns tabu. Ich finde das sehr hilfreich, aber bei uns darf ein Gast das nicht machen, sonst entehrt er die Familie.

An dieser Aussage wird deutlich, dass Zuschreibungen, wie z.B. dass Gäste helfen und ihren eigenen Teller wegräumen oder dass frisch gekocht wird, dafür genutzt werden, soziale Normen und Werte zu vermitteln. Hierbei ist relevant, dass dies im Falle Hilals eine Perspektive ist, die höchstwahrscheinlich durch soziale Interaktionen wahrgenommen wurde. Ob dies typisch Deutsch ist, kann nicht geklärt werden und stellt erst mal eine Zuschreibung dar und m.E. keine soziale Norm oder sozialen Wert. In den letzten beiden Kapiteln wird die Relevanz von sozialen Interaktionen verdeutlicht. Bei diesen ist auch die kommunikative Kompetenz von Relevanz, was im folgenden Kapitel erläutert wird.

6.7.3 Kommunikative Kompetenz

Die Unterdimension kommunikative Kompetenz stellt das Lernen der Sprache der Aufnahmegesellschaft dar. Dies hat innerhalb des Integrationsprozesses eine hohe Relevanz, da durch Sprache die Teilhabemöglichkeiten in der Aufnahmegesellschaft erhöht werden. Diese Unterdimension wird innerhalb der Apps unterschiedlich behandelt, lediglich in der App Moin Refugee sind keine Inhalte dazu zu finden. Zum einen sind allgemeine Inhalte zur Sprache zu finden, i.S. woher die Sprache kommt und welche Zeichen diese hat. Zum anderen sind in den Apps Integreat und Welcome Germany Kontaktadressen zu Sprachkursen und Übersetzungsbüros zu finden. Des Weiteren enthalten die Apps Ankommen und Welcome to NRW Ansätze, die Sprache zu lernen oder nachzuschlagen. In der App Welcome to NRW ist ein Phrasebook zu finden, hierbei handelt es sich um eine Auswahl von häufig verwendeten Begriffen und Sätzen, diese sind in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Arabisch vorhanden. Die Begriffe und Sätze sind in Kategorien geordnet, es gibt keine Suche für diese. M.E. ist dies nicht geeignet, die Sprache zu lernen und es handelt sich nur in eingegrenztem Maße um ein digitales Nachschlagewerk. Die App Ankommen enthält ein Modul zum Deutsch lernen. Dort kann das Hören, Lesen und Schreiben der deutschen Sprache trainiert werden. Konzipiert ist dieses Modul vom Goethe Institut (vgl. Kap. 5.1). In dem Test „Apps zum Deutschlernen“ von Stiftung Warentest wurde auch diese App getestet und hat neben einer anderen App die Bewertung empfehlenswert erhalten. Der Test verdeutlicht aber auch, dass die Apps keinen Ersatz für Sprachkurse darstellen (vgl. Stiftung Warentest 2016). Dies zeigt die Relevanz von Kontaktadressen zu Sprachkursen. Zusätzlich ist in den Apps die Funktion enthalten, dass die Sprache gewechselt werden kann und verschiedene Sprachen verfügbar sind. Diese und andere technischen Funktionen werden im nachfolgenden Kapitel aus einer technisch funktionalen Ebene näher erläutert.

6.8 Technisch-funktionale Ebene

In den bisherigen Kapiteln der Analyse wurde der Forschungsfrage anhand der inhaltlichen Analyseebene nachgegangen. Hierbei sind Erkenntnisse und Fragen z.B. zur Aktualität der Inhalte, zu Mehrsprachigkeit oder der digitalen Partizipation entstanden, die zu einer Betrachtung der technisch-funktionalen Analyseebene führen. Wie in Kapitel 4 erläutert, ist es auf dieser Analyseebene nur möglich, Hypothesen zu formulieren, da für die Analyse der Auswirkungen einzelner Funktionen der Apps die Nutzer*innen mit in den Forschungsprozess einbezogen werden müssten. Des Weiteren sind im Forschungsstand Anhaltspunkte zu finden, die auf einer technisch-funktionalen Analyseebene näher betrachtet werden sollten, wie z.B. statistisch geringere Internetnutzung geflüchteter Menschen, Datenschutz oder das Thema der Zugangsbarrieren durch Apps (vgl. Kap. 3.2). Dies wird im Folgenden erläutert.

6.8.1 Zugangsbarrieren

Mason und Buchmann (2016) zeigen in ihrer Studie auf, dass Apps auch Zugangsbarrieren darstellen, i.S. von bestimmten Systemanforderungen. Dazu zählt, dass Apps heruntergeladen werden müssen und genügend Speicherplatz auf dem Smartphone vorhanden sein muss. Die Größe der Apps zum Herunterladen variiert stark und ist nicht bei allen Apps als Information im Google Play Store enthalten. Diese Informationen ist bei den Apps Ankommen (39 MB), Integreat (4,8 MB) und Welcome to NRW (23 MB) zu finden. Die Voraussetzungen sind zum einen ein Smartphone und zum anderen eine Internetverbindung. Diese stellen Barrieren für die Nutzung der Apps dar. Des Weiteren reservieren die Apps einen gewissen Speicherplatz auf dem Smartphone. Auch dieser variiert stark und ist innerhalb der Testumgebung bei den analysierten Apps wie folgt: App Ankommen (62,36 MB), App Integreat (32,92 MB), App Moin Refugee (104 MB), Welcome App Germany (46,82 MB) und App Welcome to NRW (47,62 MB). Die Studie „Internet ist gleich mit Essen“ zeigt die eingeschränkten Zugangsmöglichkeiten ins Internet für geflüchtete Kinder und Jugendliche auf (vgl. Kap. 3.2).⁴⁴ Hieraus stellt sich die Frage, ob die Zugangsungleichheiten, die Nadia Kutscher und Hans-Uwe Otto als überwunden gesehen haben, wieder ein Thema sind (vgl. Kutscher und Otto 2014, S. 284). Daraus kann auch eine Aufgabe für die Soziale Arbeit entstehen i.S., dass die Teilhabe an und mit digitalen Medien ermöglicht wird. In Bezug auf die Apps entsteht daraus die Frage, welche Vorteile die analysierten Apps gegenüber einer Internetseite haben. Der Vorteil aller Apps besteht darin, dass diese auch offline genutzt werden können. Somit muss keine Internetverbindung bestehen, um die Apps zu nutzen, sobald diese installiert sind. Dies bedeutet, dass, sobald die App installiert ist, die Barriere der Inter-

⁴⁴ Auf inhaltlicher Ebene geht nur die App Integreat auf das Thema Smartphone und mobile Datenverbindungen ein.

netverbindung nicht mehr besteht. Die Inhalte der Apps Ankommen⁴⁵, Integreat und Welcome to NRW sind auch als Internetseite abrufbar, dadurch werden die Barrieren zur Nutzung der Inhalte weiter abgebaut. Bei der Offline-Nutzung der Apps stellt sich aber auch die Frage, wie die Daten aktualisiert werden. Dies wird im Folgenden näher erläutert.

6.8.2 Aktualität von Inhalten

Die Frage nach der Aktualität von Inhalten ist in Kapitel 6.5.2 zum Bildungs- und Ausbildungssystem entstanden, da dort Inhalte der Apps aufgefunden wurden, die nicht mehr aktuell sind. Erst einmal ist der Vorteil von digitalen Inhalten gegenüber gedruckten Inhalten, dass diese einfacher verändert werden können. In Bezug auf Apps kann dies anhand von Updates geschehen, die von den Anbietern zur Verfügung gestellt werden. Im Google Play Store ist bei der Beschreibung der App Ankommen die Aussage zu finden, dass „[d]ie Inhalte der App [...] die Rechtslage zum Stand Mitte Dezember 2015 wieder [geben]“. Diese Aussage ist nur dort und nicht in der App selber zu finden. Die anderen analysierten Apps geben keine Auskunft über die Aktualität der Inhalte. Somit haben Nutzer*innen keine Möglichkeit, innerhalb der Apps die Inhalte auf ihre Aktualität zu prüfen. Des Weiteren besitzt keine App einen Haupt- oder Unterpunkt i.S. von Aktuelles. Dies bedeutet, dass aktualisierte oder neue Inhalte in den Apps nicht kenntlich gemacht werden. Hiermit wird ein Vorteil digitaler Medien gegenüber gedruckten Inhalten nicht genutzt. Grundlegend stellt sich dabei auch die Frage, wie Inhalte überhaupt in den Apps zu finden sind, was nachfolgend beschrieben wird.

6.8.3 Inhalte finden

Die Frage ist hierbei, wie Nutzer*innen überhaupt Inhalte in den Apps unabhängig von der Menüstruktur finden können. Die Apps Ankommen und Welcome to Germany haben keine Funktionen, die es ermöglichen, Inhalte über eine Suchfunktion einfacher zu finden. Die App Welcome to NRW bietet die Möglichkeit den Flüchtlingsstatus auszuwählen, um Informationen zu filtern. Hier gibt es die Stadien Ankunft, Asylantrag, Integration oder alle Informationen anzeigen. Abhängig vom ausgewählten Status werden spezifische Inhalte angezeigt.⁴⁶ Die App Moin Refugee ermöglicht es, Lesezeichen zu setzen und somit Inhalte wieder zu finden. Einzig die App Integreat besitzt eine Suchfunktion, mit der die Inhalte auf Volltextbasis durchsucht werden können. Eine Suchfunktion oder das Setzen von Lesezeichen/Favoriten, stellen in Internetbrowsern eine Standardfunktion dar.⁴⁷ Da diese die Hand-

⁴⁵ Zum Zeitpunkt der Erhebung (10/2016) waren die Inhalte der App Ankommen noch nicht als Internetseite verfügbar und damit sind sie auch nicht Teil des Forschungsmaterials. Die Inhalte als Internetseite sind abrufbar unter: <https://ankommenapp.de/>.

⁴⁶ Zur Generierung des Datenmaterials wurde der Status „Alle Informationen anzeigen“ genutzt, so dass keine spezifischen Aussagen möglich sind, welche Informationen zu welchem Stadium zugeordnet sind.

⁴⁷ Browser ist ein Softwareprogramm, um sich Internetseiten anzuschauen.

habung mit Inhalten erleichtern können, sollten diese m.E. auch in den Apps ermöglicht werden.

6.8.4 Wechseln der Sprache

Eine Gemeinsamkeit der Apps liegt darin, dass die Inhalte in mehreren Sprachen zur Verfügung gestellt werden und die Sprache gewechselt werden kann. Dies ermöglicht den Nutzer*innen selber zu entscheiden, in welcher Sprache sie die Inhalte lesen möchten. Unterschiede bestehen in der Art und Weise des Wechselns der Sprache. Die App Integreat und App Moin Refugee haben die Funktion, dass aus jedem Inhalt heraus die Sprache verändert werden kann, so dass der/die Nutzer*in bei dem geöffneten Inhalt bleibt und dieser in der ausgewählten Sprache dargestellt wird. In den anderen Apps kann die Sprache nur in den Einstellungen geändert werden. Dies hat zur Folge, dass der Inhalt verlassen werden und wieder durch die Menüstruktur gefunden und geöffnet werden muss. In Situationen, in denen mehrere Personen mit unterschiedlichen Sprachkompetenzen gemeinsam Inhalte anschauen (z.B. in Beratungsgesprächen), könnte dies von Nachteil sein. Mit der Funktion Wechseln der Sprache wird Nutzer*innen indirekt Einfluss auf die Inhalte der Apps ermöglicht. Dies geschieht nur indirekt, da sich die Inhalte nicht inhaltlich verändern, sondern lediglich die Sprache, in der sie dargestellt werden. Daraus stellt sich die Frage, ob die Nutzer*innen weitere Einfluss- oder Teilhabemöglichkeiten an den Inhalten haben. Dies wird im folgenden Kapitel unter dem Begriff digitale Partizipation näher behandelt.

6.8.5 Digitale Partizipation

Digitale Partizipation wird in dem Sinne verstanden, inwieweit Nutzer*innen Einfluss auf die Inhalte der Apps haben. An verschiedenen Stellen dieser Forschungsarbeit entstehen Fragen danach, wer über die Inhalte der Apps entscheidet oder warum genau diese Inhalte aufgenommen werden. Die Inhalte der Apps können auch als Antworten gedeutet werden und es ist zu klären, woher die Fragen kommen. Dies wird besonders deutlich an der App Welcome to NRW, die mit einem FAQ Katalog die Inhalte bereitstellt (vgl. Kap. 5.5). Die Möglichkeit, Einfluss auf die Inhalte zu nehmen, wird in den Apps Welcome to NRW und Moin Refugee angeboten. Die App Welcome to NRW ermöglicht selber Fragen einzureichen. Die App Moin Refugee hat unter jedem Inhalt die Schaltflächen „Dieser Eintrag war hilfreich“ und „Dieser Eintrag war nicht hilfreich“. Beim Anklicken des letztgenannten erscheint folgende Aufforderung: „Bitte gib uns eine kurze Erklärung, warum der Eintrag nicht hilfreich war“. Die anderen drei Apps bieten keine Funktionen in dieser Art an. Nutzer*innen bleiben trotzdem im Unklaren, wie dieses Feedback weiterverarbeitet wird und inwiefern sie dadurch tatsächlich Einfluss auf die Inhalte nehmen können. In Bezug auf Feedback ist auch von Relevanz, dass Nutzer*innen innerhalb des Google Play Stores eine Bewertung für die App abgeben können. Dies verdeutlicht, dass die Thematik, die Heckmann (2015) unter Fragen und Ant-

worten sowie der Klärung von Rechten und Pflichten beschreibt, relevant bleibt. Klärung wird m.E. hier auch als ein beidseitiger Prozess verstanden und nur in den hier besprochenen beiden Apps als solcher realisiert. M.E. handelt es sich dabei um ein Thema, das weiter ausgebaut werden sollte. Zum einen könnten dadurch Möglichkeiten entstehen, Beziehungen auf einer digitalen Ebene zwischen Nutzer*innen und Initiatoren der Apps herzustellen, die auch Auswirkungen auf Integrationsprozesse haben, da die Relevanz der Inhalte für die Nutzer*innen steigen könnte. Zum anderen weiß niemand als die Nutzer*innen solcher Apps besser, was wichtige Inhalte für sie sind. Derzeit können die Inhalte der Apps nur zu Teilen durch die Nutzer*innen beeinflusst werden und somit wird nur eine geringe digitale Partizipation ermöglicht. Bei der Kommunikation zwischen Nutzer*innen und Initiatoren der Apps ist aber auch von Relevanz, wie mit persönlichen Daten umgegangen wird. Fragen des Datenschutzes werden im Folgenden kurz erläutert.

6.8.6 Datenschutz

Die Problematik des Datenschutzes und spezifischer für die Soziale Arbeit des Sozialdaten-schutzes ist innerhalb des Forschungsstandes anhand von Apps wie Facebook oder WhatsApp verdeutlicht worden (vgl. Kap. 3.2). Wie im vorherigen Kapitel beschrieben, können Nutzer*innen über die App nicht mit den Initiatoren direkt kommunizieren, wie etwa eine Nachricht schreiben und eine Antwort erhalten. Somit werden innerhalb der Apps auch keine Daten wie z.B. der Name oder die Emailadresse von Nutzer*innen gespeichert. Hierbei handelt es sich aber um Informationen, die auf dem Smartphone gespeichert sind, wie z.B. in der Email- oder Telefonfunktion. Apps können so konzipiert sein, dass diese auf die Funktionen bzw. Techniken des Smartphones Zugriff haben. Zum Beispiel hat eine App zum Fotografieren Zugriff auf die Kamera und den Speicher des Smartphones, dieser Zugriff muss von Nutzer*innen bestätigt werden. In Bezug auf die analysierten Apps stellt sich daraus die Frage, auf welche Funktionen bzw. Techniken des Smartphones diese zugreifen wollen. Die Apps Ankommen, Integreat und Welcome App Germany benötigen keine Berechtigungen auf bestimmte Funktionen des Smartphones. Die App Moin Refugee fragt nach dem Zugriff auf Speicher, Standort und Telefon und die App Welcome to NRW nach Speicher und Standort. Der Zugriff auf den Standort und Speicher resultiert daraus, dass diese beiden Apps geografische Karten enthalten. Der Zugriff auf den Speicher ist notwendig, da dort das Kartenmaterial gespeichert ist. Die Funktion Standort ermöglicht es, Adressen im Umreis zu suchen. Dies funktioniert nur, wenn das Smartphone den Standort mit der Ortungstechnik (GPS) ermittelt. Die Zugriffsberechtigung auf das Telefon in der App Moin Refugee kann an dieser Stelle nicht geklärt werden. Die Funktion innerhalb der App, Telefonnummern anzuklicken und diese anzurufen, funktioniert auch ohne diese Berechtigung. Eine Erläuterung dazu ist in der App nicht zu finden. Dies verdeutlicht, dass innerhalb einzelner Apps Funktionen des Smartphones genutzt werden, die es ermöglichen können, den Standort des Smartpho-

nes zu ermitteln. Es ist unklar, warum Berechtigungen für die Funktionen notwendig sind. Daraus entsteht m.E. die Aufforderung zu einer Transparenz, die den Nutzer*innen der Apps erläutert, welche Funktionen genutzt werden und ob eventuell auch weitere Daten wie Nutzungsverhalten innerhalb der Apps protokolliert werden. Die Studie von Kutscher und Kreß zeigt auf, dass „äußerst geringe Kenntnisse datenschutzrelevanter Aspekte in der Mediennutzung“ (Kutscher und Kreß 2015, S. 57) bei den Interviewten der Studie vorhanden sind. Dies verdeutlicht die Relevanz einer befähigenden Medienbildung (vgl. ebd.). Das Thema befähigende Medienbildung könnte auch ein Inhalt der Apps sein, da zu diesem Thema bisher nichts in den Apps zu finden ist. Dies stellt eine von vielen Optionen dar, wie Soziale Arbeit Apps zur Unterstützung des Integrationsprozesses mitgestalten kann. Diese Optionen werden im folgenden Fazit verdeutlicht.

7 Fazit

Die entwickelte Erhebungsmethode ermöglicht es, den Forschungsgegenstand Apps mithilfe des Modells der Integration als Sozialintegration, das unter anderem zur Strukturierung der Inhalte dient, auf einer inhaltlichen Ebene zu analysieren. Das Erkenntnisinteresse besteht darin, zu analysieren, welche Inhalte und Funktionen in den Apps enthalten sind, die bei dem Integrationsprozess von geflüchteten Menschen in Deutschland unterstützend wirken sollen. Als Integrationsprozess wird hierbei „die Eingliederung individueller Migranten in die Institutionen und Beziehungen der Aufnahmegesellschaft“ (Heckmann 2015, S. 72) verstanden. Zudem sind die Erkenntnisse und Fragen aus der inhaltlichen Analyse mithilfe der technisch-funktionalen Analyseebene näher betrachtet worden. Die Ergebnisse aus der inhaltlichen und der technisch-funktionalen Analyse werden im Folgenden erläutert.

Die Gemeinsamkeit der analysierten Apps besteht darin, dass die Inhalte in mehreren Sprachen zur Verfügung stehen und die Initiatoren der Apps mit diesen Inhalten Nutzer*innen bei der Integration unterstützen wollen. Als mögliche Nutzer*innen beschreiben sie geflüchtete Menschen als Zielgruppe. Hierbei ist zu verdeutlichen, dass die Gemeinsamkeit der heterogenen Gruppe geflüchteter Menschen aus einer spezifischen Migrationsform resultiert. Es muss hinterfragt werden, ob Menschen, die der heterogenen Gruppe geflüchteter Menschen zugeordnet werden, mit ihren unterschiedlichen Bedürfnissen nach Unterstützung bei Integrationsprozessen überhaupt als eine Zielgruppe beschrieben werden können. Dabei ist zu beachten, dass nur die Nutzer*innen der Apps beurteilen können, ob die Inhalte für sie eine unterstützende Wirkung haben.

Hierbei besteht zusätzlicher Forschungsbedarf, um zu klären, welche Wirkung die Inhalte auf die Nutzer*innen und ihr Verhalten haben. Im Falle des Wunsches nach Unterstützung wird das Thema, bei dem die Person unterstützt werden möchte, im Mittelpunkt stehen und nicht die Zuschreibung zur Gruppe der geflüchteten Menschen. Daraus entsteht eine Herausforde-

rung für die Initiatoren der Apps, da entschieden werden muss, welche Themen und damit Inhalte in den Apps publiziert werden und wer über sie bestimmt.

Es zeigt sich, dass die Inhalte der Apps viele Themen, die in den Integrationsdimensionen der Sozialintegration aufgeführt sind, behandeln. Wie die Ergebnisse zeigen, muss darauf geachtet werden, dass die Aktualität von Inhalten sichergestellt wird und dass eine Sensibilität bei der Gewichtung und Art von Inhalten in den Apps geschaffen wird, damit das Ziel der Apps nicht verfehlt wird und es zu Ausgrenzungsprozessen kommt. Hierbei ist digitale Partizipation ein relevantes Thema, wozu Ansätze in den Apps Moin Refugee und Welcome to NRW vorhanden sind. Diese Ansätze sollten unter Beachtung des Datenschutzes weiterentwickelt werden, da digitale Partizipation auch bedeutet, dass zwischen den Initiatoren und Nutzer*innen eine Kommunikation stattfindet, die geschützt werden muss.

Des Weiteren zeigen die Ergebnisse, dass in den Apps Inhalte zu finden sind, die Kontaktadressen enthalten. Diese werden innerhalb der Forschungsarbeit auch als Zusatzinformationen bezeichnet. Diese Kontaktadressen haben eine Brückenfunktion, da durch sie ermöglicht wird, Kontakt zur Aufnahmegesellschaft herzustellen und sie somit unterstützend bei Integrationsprozessen wirken könnten. Diese Kontaktadressen sind in den Apps Integreat, Moin Refugee und Welcome App Germany vorhanden. Dabei wird deutlich, dass Apps, die sich auf kleinere geografische Bereiche fokussiert haben, wie z.B. einzelne Städte, den Nutzer*innen konkretere Inhalte zur Verfügung stellen. Die App Moin Refugee hat hierbei zu den Kontaktadressen auch Bilder der Hausfassaden und Eingangstüren hinterlegt, was dazu führen kann, dass sich Nutzer*innen besser orientieren können. Die Kontaktadressen verdeutlichen auch, dass zwischen Kontaktadressen für geflüchtete Menschen und Kontaktadressen, die sich an einem Thema orientieren und dabei nicht ausschließlich für Geflüchtete relevant sind, unterschieden wird. Innerhalb der App Integreat wird dies an einem Fußballverein verdeutlicht, „Dein Pass spielt keine Rolle - Deine Pässe schon! Lust zu kicken? Dann schaut einfach vorbei!“. Diese Kontaktangebote sind dann allgemein gültig. Fraglich ist, welche Kontaktadressen in den Apps fehlen. Es lässt sich zeigen, dass unter anderem die Jugendarbeit kaum in den Apps vertreten ist.

Hieraus entsteht eine Handlungsaufforderung an die Soziale Arbeit, die Apps aktiv mitzugestalten, indem Inhalte in Form von Kontaktadressen geliefert werden und die Soziale Arbeit die Debatte aktiv mitgestaltet. Die Inhalte der Apps geben auch einen Hinweis darauf, dass es sich um ein internetgestütztes Informationssystem für die Soziale Arbeit handeln kann, da Institutionen vielfältig vertreten sind. Zudem besteht noch Klärungsbedarf, inwieweit Inhalte wie soziale Normen und Werte überhaupt durch Apps transportiert werden können, da sie einerseits schwer zu vermitteln sind und andererseits zu weiteren Zuschreibungen führen.

Eine Chance für die Soziale Arbeit liegt darin, dass Apps vorhanden sind, die institutionelle Strukturen und Inhalte darstellen, die für die Soziale Arbeit von Relevanz sind und somit

nicht nur für die konstruierte Zielgruppe der Geflüchteten, sondern auch für Sozialarbeitende ein internetgestütztes Informationssystem darstellen. Dies sollte weiterentwickelt werden, und zwar mit dem Fokus auf relevante Themen und nicht auf eine spezifische Zielgruppe, da Inhalte wie die Jugendarbeit oder Bildungs- und Ausbildungssysteme für alle jungen Menschen von Relevanz sein können. Dies könnte dazu führen, dass Apps durch das Senken der Zugangsschwellen dazu beitragen können, Machtverhältnisse im Integrationsprozess zugunsten der sich zu Integrierenden zu verändern und eine unterstützende Funktion i.S. einer Selbstermächtigung entstehen zulassen. Dann würden die Inhalte und Funktionen der Apps eine wichtige Brückenfunktion im Integrationsprozess darstellen. Dazu ist es notwendig, dass die Soziale Arbeit mit den Initiatoren und auch den Nutzer*innen der Apps in den Dialog tritt. Ein möglicher Dialog zwischen Nutzer*innen der Apps und der Sozialen Arbeit wäre z.B. eine qualitative Forschung, die auf Grundlage der hier vorliegenden Erkenntnisse sich mit der Nutzung und den Auswirkungen der Apps aus der Perspektive der Nutzer*innen beschäftigt. Für ein solches Forschungsvorhaben hat diese Forschungsarbeit eine Grundlage geschaffen, indem sie eine Möglichkeit aufgezeigt hat, wie Apps analysiert und daraus Ergebnisse mit einem explorativen Charakter generiert werden können.

Literaturverzeichnis

- Alam, Khorshed; Imran, Sophia (2015): The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. In: *Information Technology & People* 28 (2), S. 344–365. Online verfügbar unter https://eprints.usq.edu.au/27373/1/Alam_Imran_ITP_v28n2_AV.pdf, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- AppBrain (2016): Anzahl der verfügbaren Apps im Google Play Store in ausgewählten Monaten von Dezember 2009 bis Dezember 2016 (in 1.000). Online verfügbar unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/74368/umfrage/anzahl-der-verfuegbaren-apps-im-google-play-store/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Autorengruppe Bildungsberichterstattung (Hg.) (2016): Bildung in Deutschland 2016 Ein indikatorengestützter Bericht mit einer Analyse zu Bildung und Migration. 1. Auflage. Bielefeld: Bertelsmann.
- Berthold, Thomas (2014): In erster Linie Kinder. Flüchtlingskinder in Deutschland. Hg. v. Deutsches Komitee für UNICEF e.V. Köln. Online verfügbar unter <https://www.unicef.de/blob/56282/fa13c2eefcd41dfca5d89d44c72e72e3/fluechtlingskinder-in-deutschland-unicef-studie-2014-data.pdf>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Bertsch, Anna; Becker, Patrice; Breuer, Jan; Buschmann, Pierre; Gehlhaar, Moritz; Kobosil, Roman et al.: Germany Says Welcome. Online verfügbar unter <https://hackdash.org/projects/56224ad7d7a1daf032edaa94>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- BMFSFJ (Hg.) (2013): 14. Kinder- und Jugendbericht. Online verfügbar unter <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/14-Kinder-und-Jugendbericht,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf>, zuletzt aktualisiert am 16.07.2017.
- Breit, Helen (2015): Flüchtlinge in den Hilfen zur Erziehung. Eine Fallanalyse am Beispiel der Erziehungsbeistandschaft. In: *Sozial Extra* 39 (4), S. 20–23. Online verfügbar unter <http://link.springer.com/article/10.1007/s12054-015-0054-0>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Brückner, Margit (2012): Integration. In: Werner Thole (Hg.): Taschenwörterbuch Soziale Arbeit. Bad Heilbrunn: Klinkhardt (UTB, Bd. 3655), S. 131–132.
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (o.J.): Auskunftssystem des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge. Online verfügbar unter <http://webgis.bamf.de/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.

- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2016): Ablauf des deutschen Asylverfahrens. Ein Überblick über die einzelnen Verfahrensschritte und rechtlichen Grundlagen. Nürnberg. Online verfügbar unter https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Broschueren/das-deutsche-asylverfahren.pdf?__blob=publicationFile, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2017a): Aktuelle Zahlen zu Asyl - Ausgabe: Dezember 2016. Tabellen, Diagramme, Erläuterungen. Hg. v. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge. Nürnberg. Online verfügbar unter http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Statistik/Asyl/aktuelle-zahlen-zu-asyl-dezember-2016.pdf?__blob=publicationFile, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2017b): Asylgeschäftsstatistik für den Monat Dezember 2016. Hg. v. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge. Nürnberg. Online verfügbar unter http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Statistik/Asyl/2016-12-statistik-anlage-asyl-geschaeftsbericht.pdf?__blob=publicationFile, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Evangelische Jugendsozialarbeit e.V. (o.J.): Die Jugendmigrationsdienste. Online verfügbar unter <http://www.jugendmigrationsdienste.de/ueber-jmd/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Bundesministerium des Inneren (2016): Digitaler Flüchtlingsgipfel - Programm. Dienstag, den 14. Juni 2016, Bertelsmann Berlin – Unter den Linden 1. Hg. v. Bundesministerium des Inneren. Online verfügbar unter http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Nachrichten/Kurzmeldungen/digitaler-fluechtlingsgipfel.pdf;jsessionid=43B2686F09AA1ED408AE1FE9DCDC8C94.2_cid373?__blob=publicationFile, zuletzt geprüft am 30.12.2016.
- Bundesministerium für Gesundheit (Hg.) (2016): Ratgeber Gesundheit für Asylsuchende in Deutschland. Online verfügbar unter http://www.xn--ratgeber-gesundheit-fr-asylsuchende-fxd.de/pdf/6001/ratgeber_asylsuchende_d_web-1826283946.pdf, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Bundesministerium für Gesundheit (15.01.2016): "Ratgeber Gesundheit für Asylsuchende in Deutschland" veröffentlicht. Bonn. Online verfügbar unter <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/ministerium/meldungen/2016/160115-ratgeber-gesundheit-fuer-asylsuchende-in-de.html>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.

- Bundeszentrale für politische Bildung (2010): Weltsprache. Bonn. Online verfügbar unter <https://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/globalisierung/52515/weltsprache>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Charmarkeh, Houssein (2013): Social Media Usage, Tahriib (Migration), and Settlement among Somali Refugees in France. In: *Canada's Journal on Refugees* 29 (1), S. 43–52. Online verfügbar unter <http://refuge.journals.yorku.ca/index.php/refuge/article/viewFile/37505/34042>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (DBSH) (2016): Deutschsprachige Definition Sozialer Arbeit des Fachbereichstag Soziale Arbeit und DBSH. auf Grundlage der internationalen Definition der International Federation of Social Workers (IFSW). Berlin. Online verfügbar unter https://www.dbsh.de/fileadmin/downloads/20161114_Dt_Def_Sozialer_Arbeit_FBTS_DBSH_02.pdf, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Deutscher Caritasverband e. V. (2016): Kostenlose Online-Hilfen für Flüchtlinge. Online verfügbar unter <https://www.caritas.de/hilfeundberatung/ratgeber/migration/lebenindeutschland/kostenlose-online-hilfen-fuer-fluechtlin>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Dietz, Andreas (2016): Ausländer- und Asylrecht. Einführung. 1. Auflage. Baden-Baden: Nomos (Rechtssystem und Rechtsanwendung, 4593).
- Drabsch, Matthias (2016): #DigiFG – Der digitale Flüchtlingsgipfel 2016. In: *openTransfer*, 15.06.2016. Online verfügbar unter <http://www.opentransfer.de/event/digifg-der-digitale-fluechtlingsgipfel-2016/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- DRK-Kreisverband Freiburg (2017): Flüchtlingssozialdienst. Online verfügbar unter http://www.drk-freiburg.de/angebote/migration_-_suchdienst/fluechtlingssozialdienst.html, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Dudenredaktion (o.J.): Norm. Online verfügbar unter <http://www.duden.de/rechtschreibung/Norm>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Dudenredaktion (2013): Duden. Die deutsche Rechtschreibung. 26., völlig neu bearb. und erw. Aufl. Berlin: Dudenverlag.
- Düvell, Franck (2006): Europäische und internationale Migration. Einführung in historische, soziologische und politische Analysen. Hamburg: Lit (Europäisierung, Bd. 5).
- Emmer, Martin; Richter, Carola; Kunst, Marlene (2016): Flucht 2.0. Mediennutzung durch Flüchtlinge vor, während und nach der Flucht. Hg. v. FU Berlin - Institut für Publizistik-

- und Kommunikationswissenschaft. Berlin. Online verfügbar unter http://www.polsoz.fu-berlin.de/kommwiss/arbeitsstellen/internationale_kommunikation/Media/Flucht-2_0.pdf, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Esser, Hartmut (2000): Soziologie - Spezielle Grundlagen. Band 2: Die Konstruktion der Gesellschaft. 6 Bände. Frankfurt/Main, New York: Campus (2).
- Esser, Hartmut (2001): Integration und ethnische Schichtung. In: *Arbeitspapiere - Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung* (40). Online verfügbar unter <http://www.mzes.uni-mannheim.de/publications/wp/wp-40.pdf>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Fischer, Peter; Hofer, Peter (2008): Lexikon der Informatik. 14., überarb. Aufl. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Förderverein PRO ASYL e.V. (o.J.): Ehrenamtliches Engagement. Frankfurt am Main. Online verfügbar unter <https://www.proasyl.de/ehrenamtliches-engagement/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Gesetze für die Soziale Arbeit. Textsammlung (2016). 6. Auflage, Stand: 15. August 2016. Baden-Baden: Nomos (NomosGesetze).
- GKV-Spitzenverband (2016): Fokus: Asylbewerber/ Flüchtlinge. Hg. v. GKV-Spitzenverband. Bonn. Online verfügbar unter https://www.gkv-spitzenverband.de/presse/themen/fluechtlinge_asylbewerber/fluechtlinge.jsp, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Hamburger, Franz (2009): Abschied von der interkulturellen Pädagogik. Plädoyer für einen Wandel sozialpädagogischer Konzepte. Weinheim, München: Juventa-Verl. (Edition soziale Arbeit).
- Hamburger, Franz (2015): Migration. In: Hans-Uwe Otto (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 5., erw. Aufl. München, Basel: Reinhardt (Handbuch), S. 1036–1048.
- Han, Petrus (2000): Soziologie der Migration. Erklärungsmodelle, Fakten, politische Konsequenzen, Perspektiven; 13 Tabellen. Stuttgart: Lucius & Lucius (UTB, 2118 : Soziologie, Politik, Wirtschaftswissenschaften).
- Heckmann, Friedrich (2015): Integration von Migranten. Einwanderung und neue Nationenbildung. Wiesbaden: Springer VS.
- Hepp, Andreas; Krotz, Friedrich (2012): Mediatisierte Welten: Forschungsfelder und Beschreibungsansätze – Zur Einleitung. In: Friedrich Krotz und Andreas Hepp (Hg.):

- Mediatisierte Welten. Forschungsfelder und Beschreibungsansätze. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 7–23.
- Hillmann, Karl-Heinz; Hartfiel, Günter (2007): Wörterbuch der Soziologie. 5., vollst. überarb. und erw. Aufl. Stuttgart: Kröner.
- Hurtz, Simon (2016): Integration per Smartphone - Diese App soll Geflüchteten helfen, sich in Deutschland zurechtzufinden. In: *Süddeutsche Zeitung*, 16.01.2016. Online verfügbar unter <http://www.sueddeutsche.de/digital/integration-per-smartphone-diese-app-soll-gefluechteten-helfen-sich-in-deutschland-zurecht-zu-finden-1.2817162>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Initiative Hochschullehrender (2016): Positionspapier: Soziale Arbeit mit Geflüchteten in Gemeinschaftsunterkünften. Professionelle Standards und sozialpolitische Basis. Berlin. Online verfügbar unter http://www.fluechtlingssozialarbeit.de/Positionspapier_Soziale_Arbeit_mit_Gefl%C3%BChteten.pdf, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- IT.NRW (2016a): Bevölkerung im Regierungsbezirk Arnsberg. Online verfügbar unter https://www.it.nrw.de/statistik/a/daten/bevoelkerungszahlen_zensus/zensus_rp9_dez15.html, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- IT.NRW (2016b): Bevölkerung im Regierungsbezirk Düsseldorf. Online verfügbar unter https://www.it.nrw.de/statistik/a/daten/bevoelkerungszahlen_zensus/zensus_rp1_dez15.html, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Johansson, Susanne (2014): Begleitete Flüchtlingskinder in Deutschland: Einblicke in den Forschungsstand. In: *DJI Impulse* (1), S. 25–30. Online verfügbar unter http://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bulletin/d_bull_d/bull105_d/DJI_1_14_WEB.pdf, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Johansson, Susanne (2016): Was wir über Flüchtlinge (nicht) wissen. Der wissenschaftliche Erkenntnisstand zur Lebenssituation von Flüchtlingen in Deutschland. Eine Expertise im Auftrag der Robert Bosch Stiftung und des SVR-Forschungsbereichs. Hg. v. Forschungsbereich beim Sachverständigenrat deutscher Stiftungen für Integration und Migration (SVR). Berlin. Online verfügbar unter http://www.bosch-stiftung.de/content/language1/downloads/RBS_SVR_Expertise_Lebenssituation_Fluechtlinge.pdf, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Kamis, Alçay (2017): Habitustransformation durch Bildung. Soziale und räumliche Mobilität im Lebensverlauf türkischer Bildungsaufsteiger. Wiesbaden: Springer VS (Research).

- Kantar (2016): Marktanteile der mobilen Betriebssysteme am Absatz von Smartphones in Deutschland von Januar 2012 bis Oktober 2016. Online verfügbar unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/225381/umfrage/marktanteile-der-betriebssysteme-am-smartphone-absatz-in-deutschland-zeitreihe/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Kleiner Perkins Caufield & Byers (2016): Durchschnittlicher Verkaufspreis von Smartphones weltweit nach Betriebssystem von 2007 bis 2016 (in US-Dollar). Online verfügbar unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/296805/umfrage/prognose-zum-durchschnittspreis-von-smartphones-weltweit-nach-betriebssystem/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Kreidenweis, Helmut (2012): Lehrbuch Sozialinformatik. 2. Aufl. Baden-Baden: Nomos (Studienkurs Management in der Sozialwirtschaft).
- Kress, Lisa-Marie; Kutscher, Nadia (2016): Flucht und digitale Medien. In: *Kinder- und Jugendschutz (KJug)* 61 (3), S. 88–92.
- Kutscher, Nadia (2014): Apps, Facebook, Onlineberatung ... Soziale Arbeit goes digital. In: *Sozial Extra* 38 (4), S. 39–41.
- Kutscher, Nadia; Kreß, Lisa-Marie (2015): Internet ist gleich mit Essen. Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien durch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge. Projektbericht in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Kinderhilfswerk. Hg. v. Universität Vechta. Online verfügbar unter https://images.dkhw.de/fileadmin/Redaktion/1.1_Startseite/3_Nachrichten/Studie_Flu_echtlingskinder_digita_le_Medien/Studie_digitale_Medien_und_Fluechtlingskinder_Langversion.pdf?_ga=1.96555039.1299685094.1450427256, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (2015a): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. In: Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer (Hg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. 1. Aufl. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren (Grundlagen der Sozialen Arbeit, 38), S. 3–15.
- Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (Hg.) (2015b): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. 1. Aufl. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren (Grundlagen der Sozialen Arbeit, 38).
- Kutscher, Nadia; Otto, Hans-Uwe (2014): Digitale Ungleichheit – Implikationen für die Betrachtung medialer Jugendkulturen. In: Kai-Uwe Hugger (Hg.): Digitale Jugendkulturen. Wiesbaden: Springer VS, S. 283–298.

- Leung, Linda; Lamb, Cath Finney; Emrys, Liz (2009): Technology's Refuge. The Use of Technology by Asylum Seekers and Refugees. Hg. v. UTS Shopfront. Sydney (Monograph Series No 5). Online verfügbar unter https://epress.lib.uts.edu.au/system/files_force/TechnologysRefuge.pdf?download=1, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Leuphana Universität Lüneburg (17.11.2015): Leuphana und Bundesagentur für Arbeit starten Online-Kurs für studieninteressierte Flüchtlinge. Lüneburg. Online verfügbar unter <http://idw-online.de/de/news641654>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (2015): Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In: Hans-Uwe Otto (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 5., erw. Aufl. München, Basel: Reinhardt (Handbuch), S. 709–716.
- Lockwood, David (1964): Social Integration and System Integration. In: George K. Zollschan und Walter Hirsch (Hg.): Explorations in Social Change. London: Routledge & Kegan Paul PLC, S. 244–251.
- Luft, Stefan (2016): Die Flüchtlingskrise. Ursachen, Konflikte, Folgen. 1. Aufl. München: Beck (Beck'sche Reihe, 2857).
- Maizière, Thomas de (2016): Grußwort des Bundesinnenministers zum Digitalen Flüchtlingsgipfel 2016. Bundesministerium des Inneren. Berlin, 14.06.2016. Online verfügbar unter http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Reden/DE/2016/06/rede-digitaler-fluechtlingsgipfel.html;jsessionid=43B2686F09AA1ED408AE1FE9DCDC8C94.2_cid373?nn=3314802, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Markenwerk GmbH (o.J.): Agentur. Online verfügbar unter <https://markenwerk.net/agentur/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Mason, Ben; Buchmann, Dennis (2016): ICT4Refugees – A report on the emerging landscape of digital responses to the refugee crisis. Hg. v. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ). Bonn. Online verfügbar unter <http://www.betterplace-lab.org/wp-content/uploads/ICT4Refugees-Report.pdf>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Mayring, Philipp; Fenzl, Thomas (2014): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Nina Baur und Jörg Blasius (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, S. 543–556.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2010): JIM 2010 - Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland.

- Stuttgart. Online verfügbar unter https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2010/JIM_Studie_2010.pdf, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2016): JIM 2016 - Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart. Online verfügbar unter https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2016/JIM_Studie_2016.pdf, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Meyer, Christoph (2015): Vorurteile - Handys sind für Flüchtlinge kein Luxus. In: *Süddeutsche Zeitung*, 11.08.2015. Online verfügbar unter <http://www.sueddeutsche.de/panorama/vorurteile-warum-handys-fuer-fluechtlinge-kein-luxusartikel-sind-1.2603717>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Meysen, Thomas (2016): Zugang begleiteter ausländischer Kinder zu Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe nach der Flucht. In: *Neue Zeitschrift für Verwaltungsrecht (NVwZ)* 35 (7), S. 427–431.
- Mollenhauer, Klaus (2013): Integration, soziale. Unter Mitarbeit von Ingrid Mielenz. In: Dieter Kreft und Ingrid Mielenz (Hg.): *Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 7., vollst. überarb. und aktualis. Aufl.* Weinheim: Beltz Juventa, S. 452–454.
- Nikles, Bruno W. (2008): *Institutionen und Organisationen der sozialen Arbeit. Eine Einführung.* München, Basel: E. Reinhardt (UTB, 3058).
- Ott, Konrad (2011): Prinzip / Maxime / Norm / Regel. In: Marcus Düwell und Christoph Hübenthal (Hg.): *Handbuch Ethik. 3. aktualisierte Aufl.* Stuttgart: Metzler, S. 474–480.
- Ottersbach, Markus (2015): Sozialer Aufstieg durch Bildung? In: *Migration und Soziale Arbeit* (2), S. 100–107.
- Rammert, Werner; Schubert, Cornelius (2006): Technografie und Mikrosoziologie der Technik. In: Werner Rammert und Cornelius Schubert (Hg.): *Technografie. Zur Mikrosoziologie der Technik.* Frankfurt/Main, New York: Campus, S. 11–22.
- Schirilla, Nausikaa (2016): *Migration und Flucht. Orientierungswissen für die Soziale Arbeit.* 1. Auflage. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer (Handlungsfelder Sozialer Arbeit).
- Schubert, Klaus; Klein, Martina (2011): *Das Politiklexikon. Begriffe, Fakten, Zusammenhänge.* Lizenzausg., 5., aktualisierte und erw. Aufl. Bonn: Bundeszentrale für Politische Bildung (Schriftenreihe / Bundeszentrale für Politische Bildung, Bd. 1174). Online ver-

- fügbar unter <http://www.bpb.de/nachschlagen/lexika/politiklexikon/18226/soziale-sicherung>, zuletzt geprüft am 29.12.2016.
- Stiftung Warentest (2016): Apps zum Deutsch-lernen: Nur zwei von zwölf empfehlens-wert. Berlin. Online verfügbar unter <https://www.test.de/Apps-zum-Deutschlernen-Nur-zwei-von-zwoelf-emfehlenswert-4989440-0/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Strübing, Jörg (2014): Grounded Theory und Theoretical Sampling. In: Nina Baur und Jörg Blasius (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, S. 457–472.
- Stüben, Heike: Mit einer Krake auf dem Sprung zu guten Taten. Hg. v. Kieler Nachrichten. Online verfügbar unter <http://www.kn-online.de/News/Aktuelle-Nachrichten-Schleswig-Holstein/Nachrichten-Schleswig-Holstein/Unterstuetzer-gesucht-Mit-einer-Krake-auf-dem-Sprung-zu-guten-Taten>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Tatenkrake Verein: Tatenkrake. Online verfügbar unter <http://www.tatenkrake.de/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Tennstedt, Florian; Ortmann, Friedrich (2012): Sozialpolitik. In: Werner Thole (Hg.): Taschenwörterbuch Soziale Arbeit. Bad Heilbrunn: Klinkhardt (UTB, Bd. 3655), S. 284–286.
- Tür an Tür (2017): Willkommen auf unserer Homepage! Online verfügbar unter <http://www.tuerantuer.de/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- UNHCR (2016): Global Trends 2015. Forced displacement in 2015. Hg. v. UNHCR. Genf. Online verfügbar unter <http://www.unhcr.org/576408cd7.pdf>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.
- Zimbardo, Philip G.; Gerrig, Richard J.; Graf, Ralf (2008): Psychologie. 18., aktualisierte Aufl. München, Boston [u.a.]: Pearson Studium (Psychologie).
- Zuehlsdorff, Henning (2016): Ready for study. Hg. v. Leuphana Universität Lüneburg. Lüneburg. Online verfügbar unter <http://digital.leuphana.com/courses/ready-for-study/>, zuletzt geprüft am 16.07.2017.

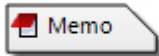
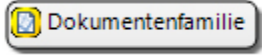
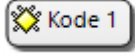
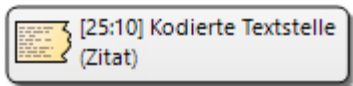
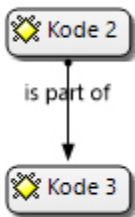
Abkürzungsverzeichnis

ALG II	Grundsicherung für Arbeitssuchende
AsylbLG	Asylbewerberleistungsgesetz
AsylG	Asylgesetz
BAföG	Bundesausbildungsförderungsgesetz
BAMF	Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
BMFSFJ	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
DBSH	Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit
gGmbH	gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GKV	gesetzliche Krankenversicherung
IFSW	International Federation of Social Workers
JIM	Jugend, Information, (Multi-) Media
MB	Megabyte
Nws.	Netzwerksicht Atlas.ti
PDF	Portable Document Format
SGB	Sozialgesetzbuch
UNHCR	Hochkommissars der Vereinten Nationen für Flüchtlinge

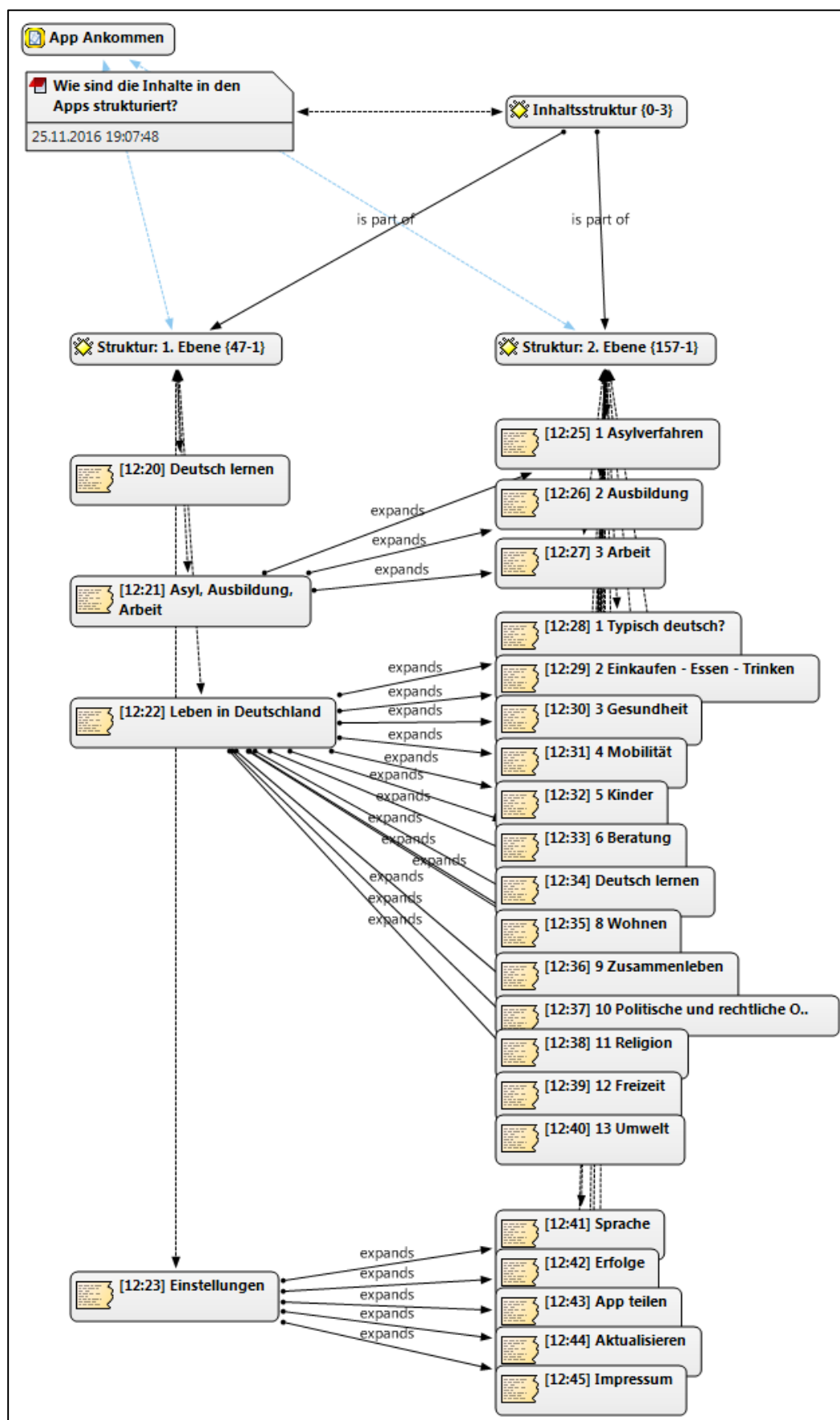
Netzwerksichtenverzeichnis

Netzwerksichten Legende	59
Nws. 1: Inhaltsstruktur App Ankommen.....	60
Nws. 2: Inhaltsstruktur App Integreat	61
Nws. 3: Inhaltsstruktur App Moin Refugee.....	62
Nws. 4: Inhaltsstruktur Welcome App Germany	63
Nws. 5: Inhaltsstruktur App Welcome to NRW.....	64
Nws. 6: Integration als Sozialintegration App Ankommen	65
Nws. 7: Integration als Sozialintegration App Integreat	66
Nws. 8: Integration als Sozialintegration App Moin Refugee	67
Nws. 9: Integration als Sozialintegration Welcome App Germany	68
Nws. 10: Integration als Sozialintegration App Welcome to NRW	69
Nws. 11: Integration als Sozialintegration – Gewichtung	70
Nws. 12: Strukturelle Integration.....	71
Nws. 13: Soziale Integration	72
Nws. 14: Kulturelle Integration	73

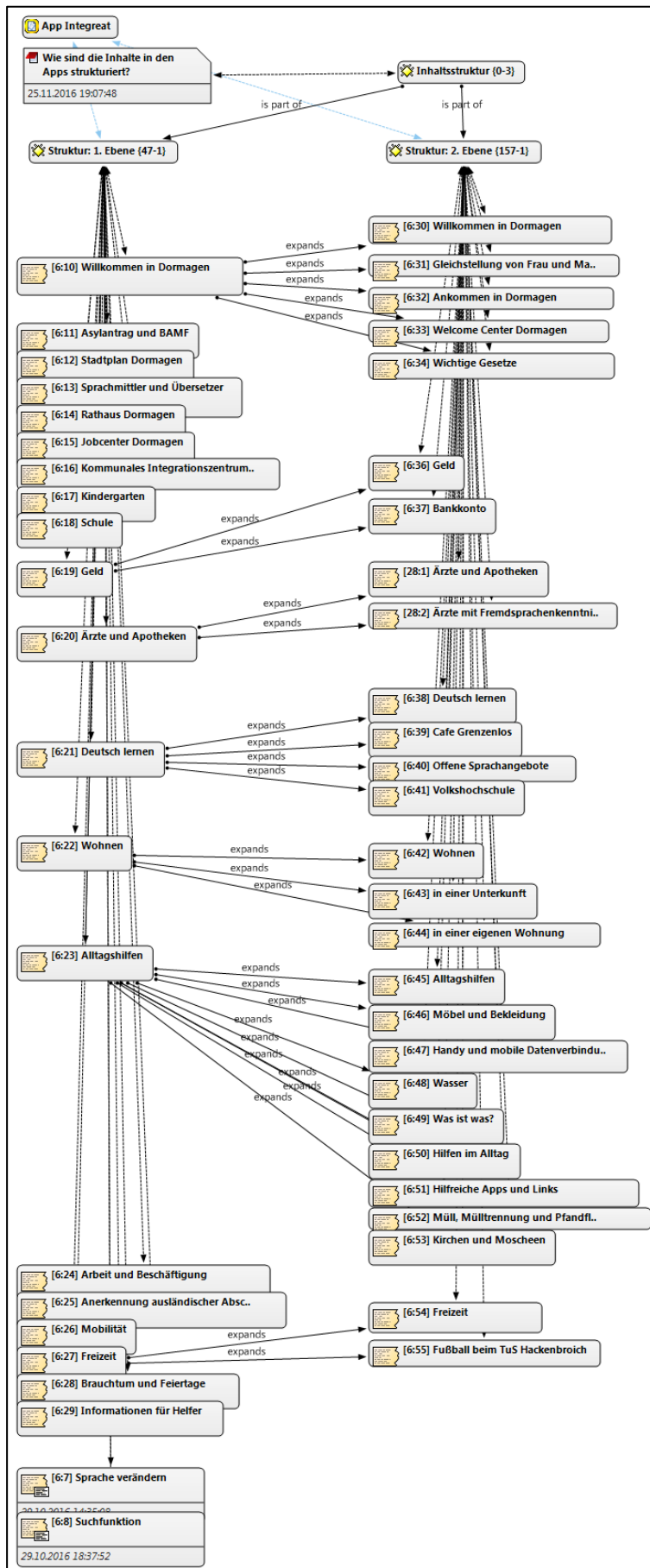
Netzwerksichten Legende

	<p>Das Memo enthält eine spezifische Frage zur Netzwerksicht und die dazugehörigen Erkenntnisse.</p>
	<p>Eine Dokumentenfamilie enthält das Forschungsmaterial, wie z.B. die Inhalte einer bestimmten App.</p>
	<p>Kode / Code</p>
	<p>Dieses Symbol stellt Inhalte aus dem Forschungsmaterial dar, die einem oder mehreren Kodes zugeordnet sind.</p>
	<p>Der Pfeil stellt die Beziehung zwischen zwei Kodes dar.</p>

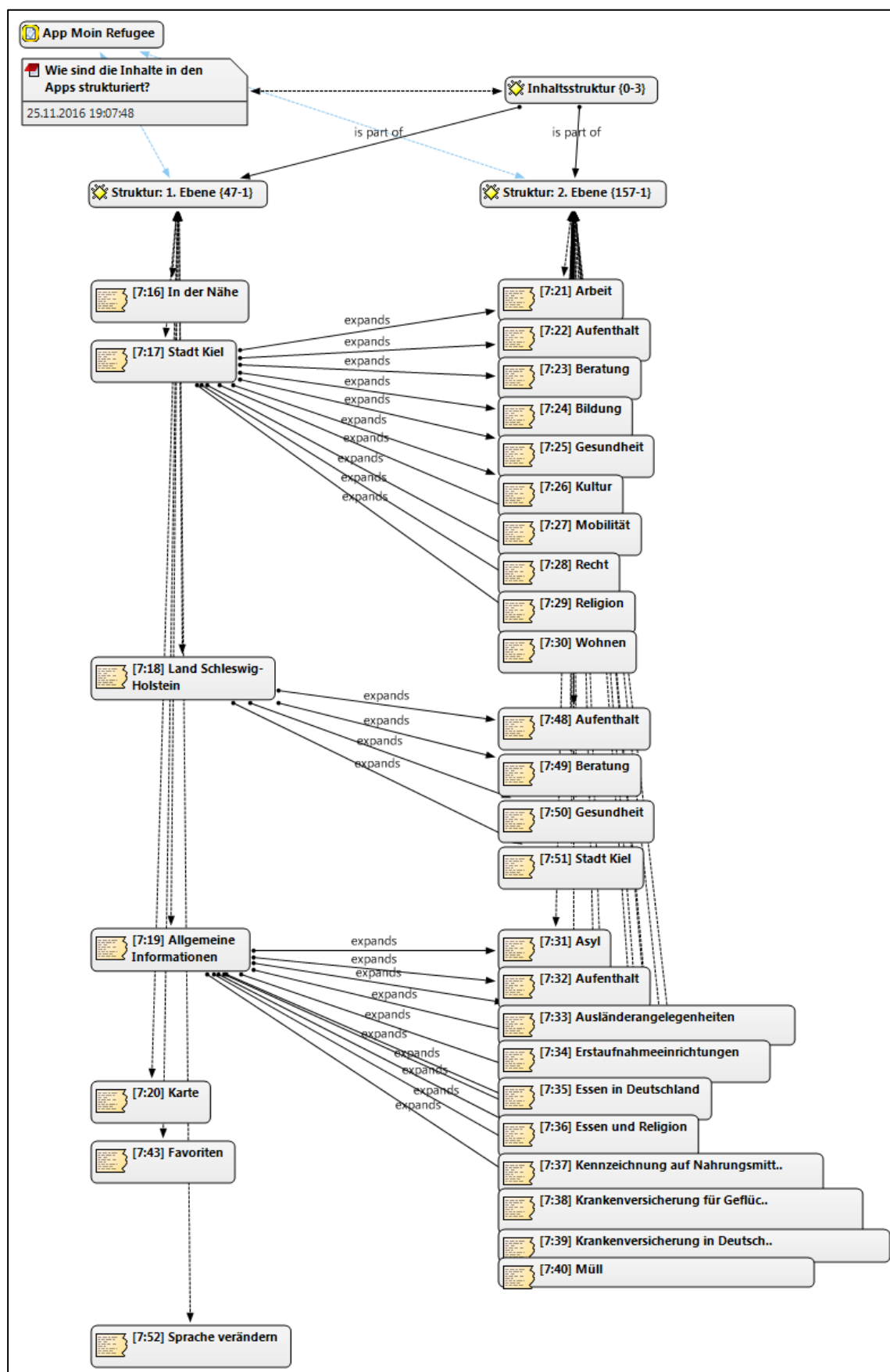
Nws. 1: Inhaltsstruktur App Ankommen



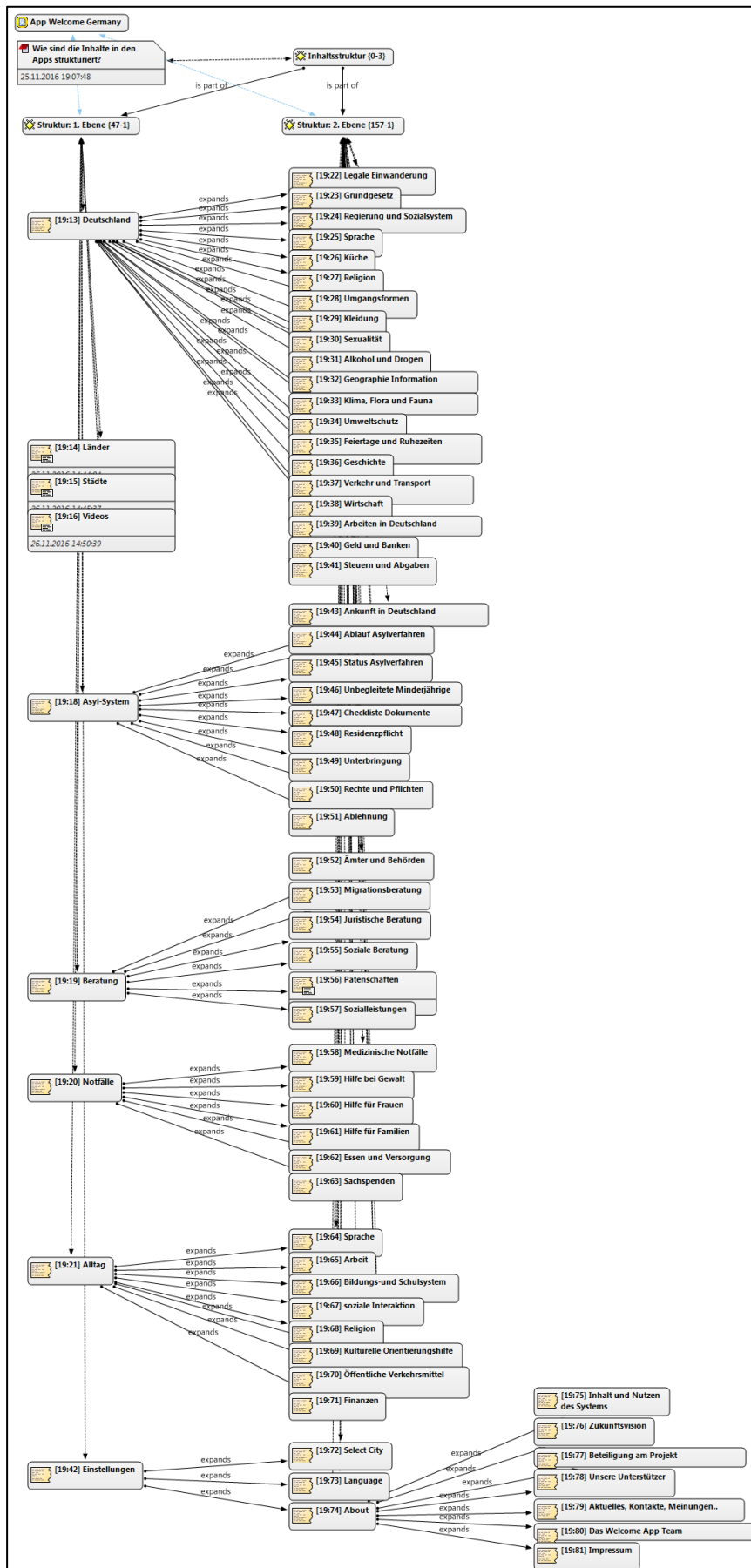
Nws. 2: Inhaltsstruktur App Integreat



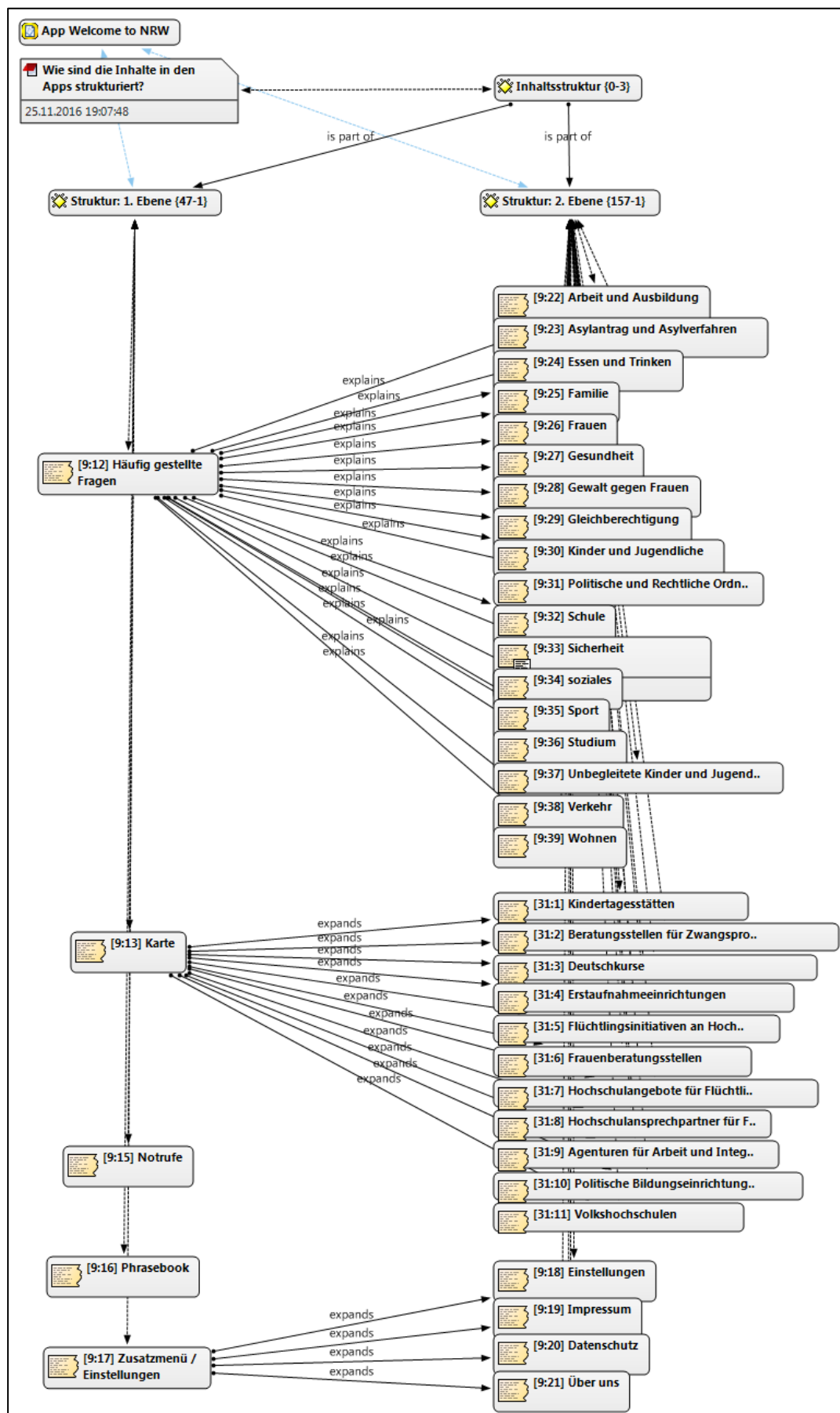
Nws. 3: Inhaltsstruktur App Moin Refugee



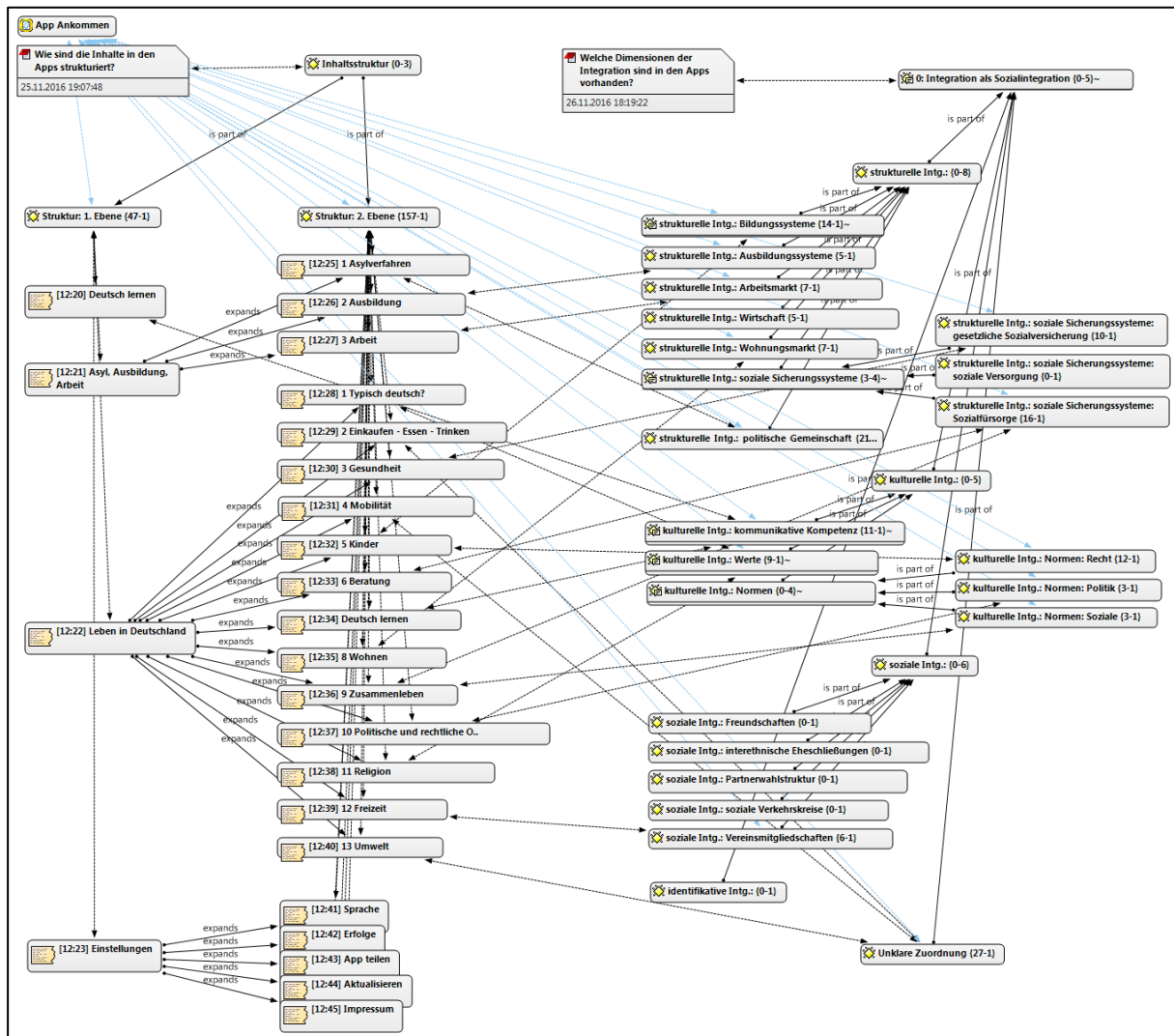
Nws. 4: Inhaltsstruktur Welcome App Germany



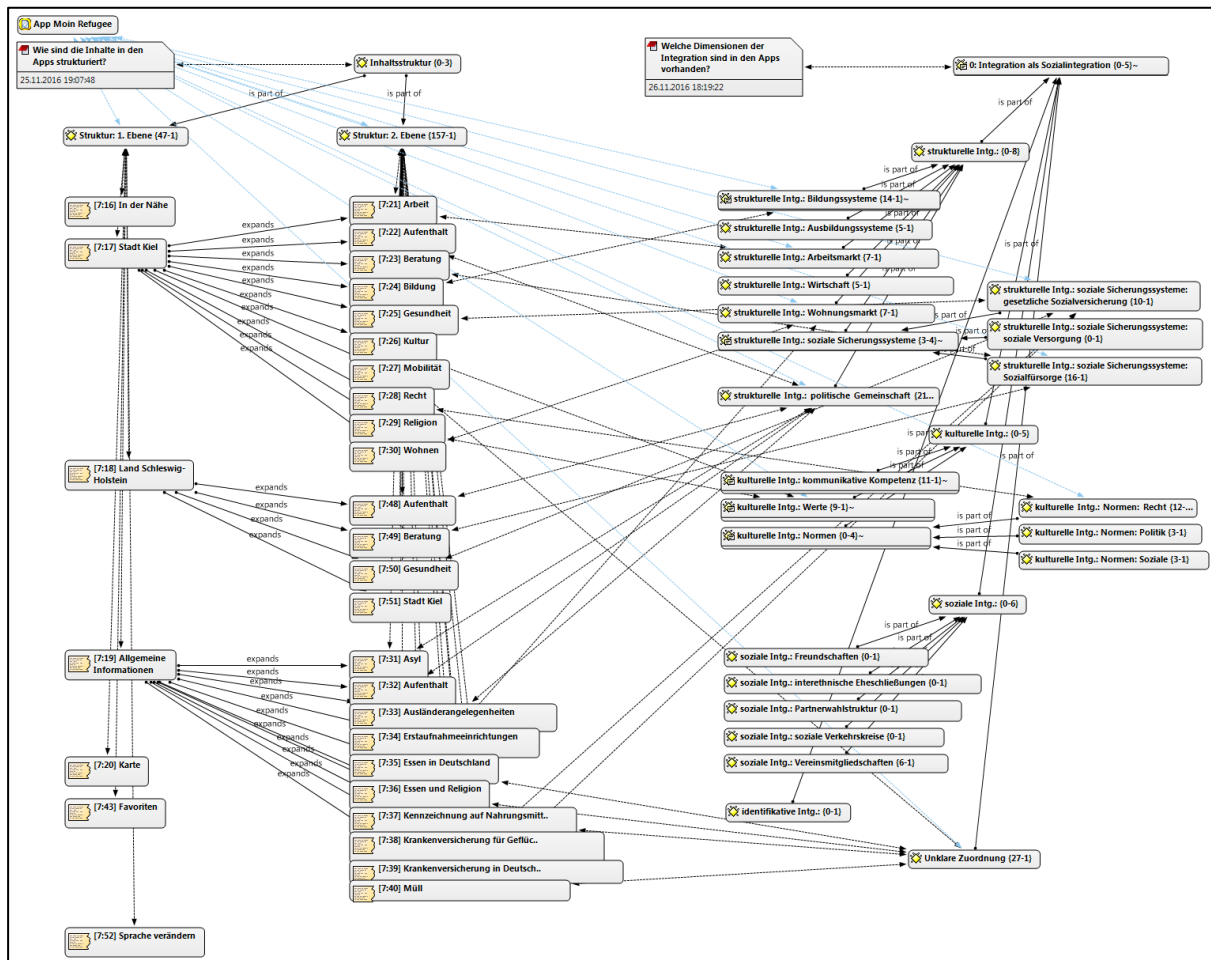
Nws. 5: Inhaltsstruktur App Welcome to NRW



Nws. 6: Integration als Sozialintegration App Ankommen

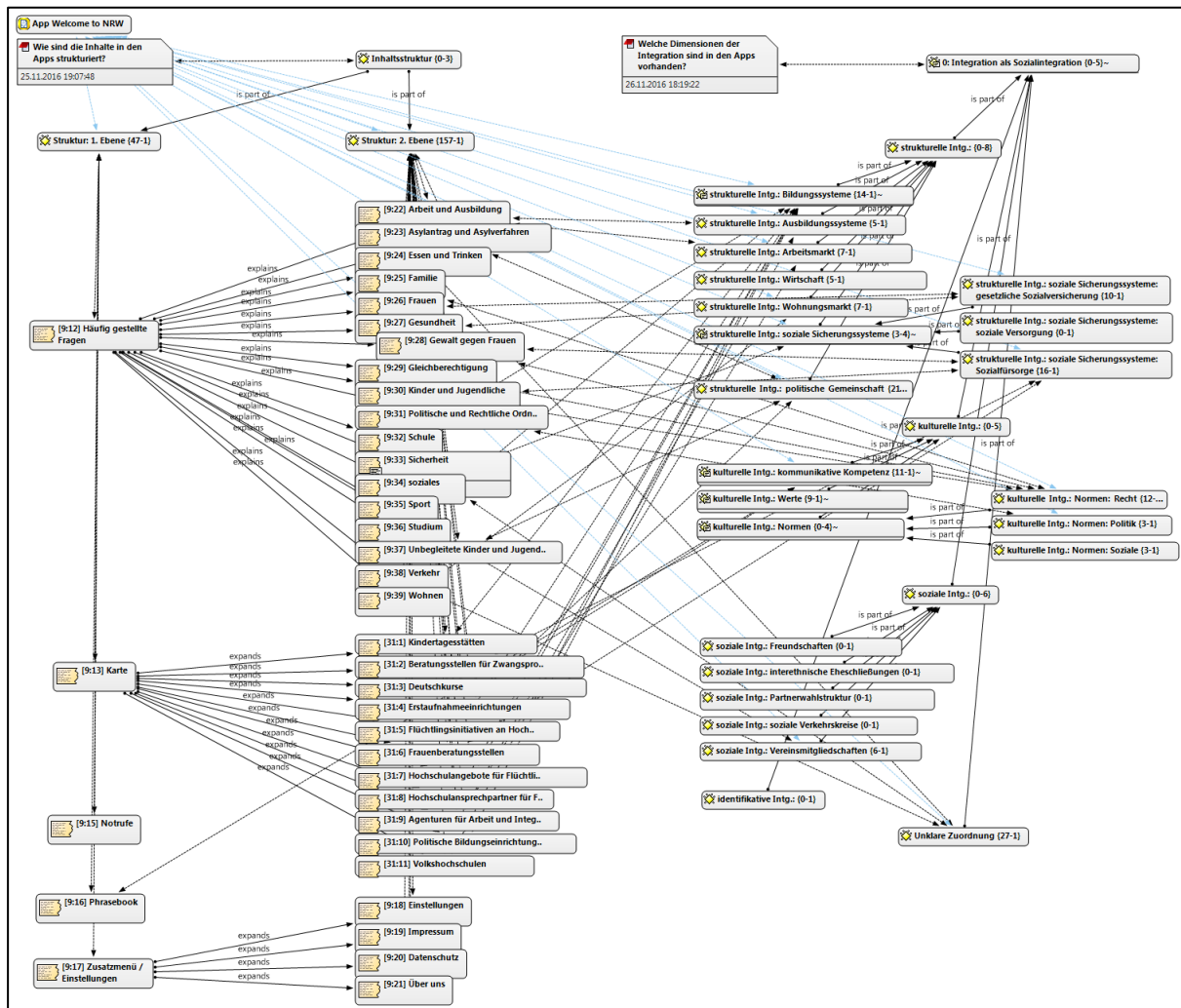


Nws. 8: Integration als Sozialintegration App Moin Refugee



[illegible]

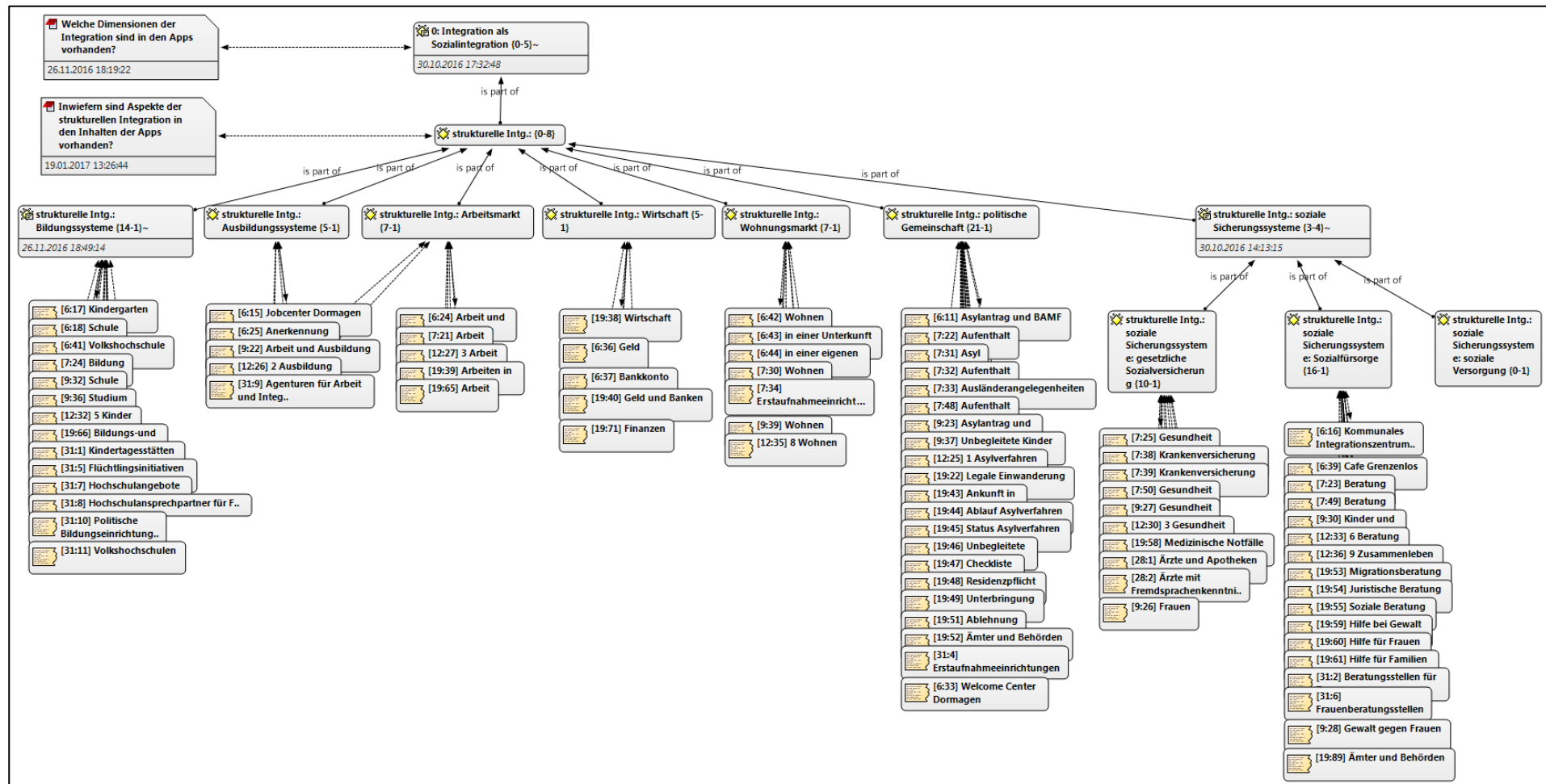
Nws. 10: Integration als Sozialintegration App Welcome to NRW



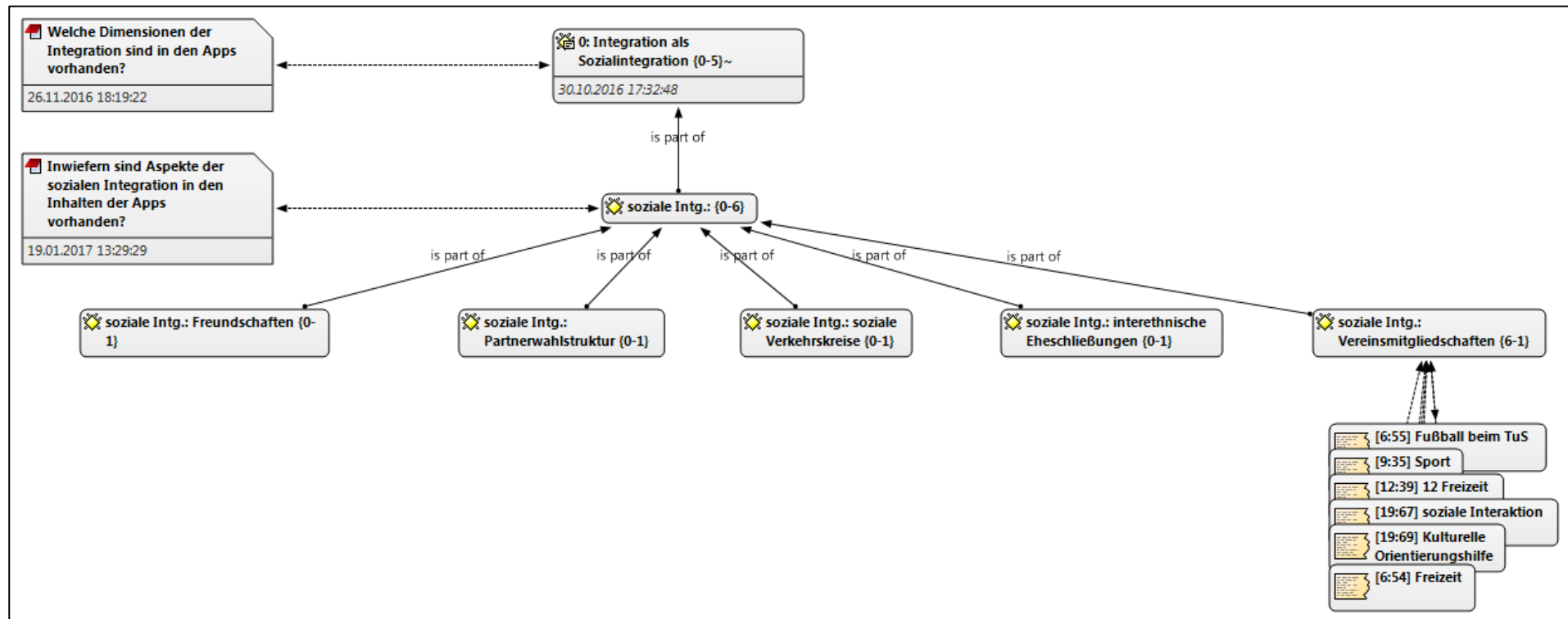
The diagram illustrates the hierarchical structure of the concept 'Integration als Sozialintegration' (0-5), which is composed of three main dimensions: structural, cultural, and social integration. Each dimension is further broken down into specific sub-points, with their respective weights and the percentage of the total score they represent.

- Gesamt: 129 Haupt- und Unterpunkte** (Total: 129 main and sub-points)
- 0: Integration als Sozialintegration (0-5)~** (30.10.2016 17:32:48)
 - Wie ist die Gewichtung der Inhalte bei den einzelnen Integrationsdimensionen?** (How is the weighting of the content in the individual integration dimensions?)
 - strukturelle Intg.: (0-8)** (85 Haupt- und Unterpunkte (65,89 %))
 - strukturelle Intg.: Bildungssysteme (14-1)~
 - strukturelle Intg.: Ausbildungssysteme (5-1)
 - strukturelle Intg.: Arbeitsmarkt (7-1)
 - strukturelle Intg.: Wirtschaft (5-1)
 - strukturelle Intg.: Wohnungsmarkt (7-1)
 - strukturelle Intg.: politische Gemeinschaft (21-1)
 - strukturelle Intg.: soziale Sicherungssysteme (3-4)~ (30.10.2016 14:13:15)
 - strukturelle Intg.: soziale Sicherungssysteme: gesetzliche Sozialversicherung (10-1)
 - strukturelle Intg.: soziale Sicherungssysteme: Sozialfürsorge (16-1)
 - strukturelle Intg.: soziale Sicherungssysteme: soziale Versorgung (0-1)
 - kulturelle Intg.: (0-5)** (38 Haupt- und Unterpunkte (29,46 %))
 - kulturelle Intg.: Einstellungen (0-1)
 - kulturelle Intg.: kommunikative Kompetenz (11-1)~ (28.10.2016 21:59:16)
 - kulturelle Intg.: Werte (9-1)~ (17.01.2017 15:35:54)
 - kulturelle Intg.: Normen (0-4)~ (26.11.2016 18:48:02)
 - kulturelle Intg.: Normen: Soziale (3-1)
 - kulturelle Intg.: Normen: Politik (3-1)
 - kulturelle Intg.: Normen: Recht (12-1)
 - soziale Intg.: (0-6)** (6 Haupt- und Unterpunkte (4,65 %))
 - soziale Intg.: interethnische Eheschließungen (0-1)
 - soziale Intg.: Freundschaften (0-1)
 - soziale Intg.: Partnerwahlstruktur (0-1)
 - soziale Intg.: soziale Verkehrskreise (0-1)
 - soziale Intg.: Vereinsmitgliedschaften (6-1)

Nws. 12: Strukturelle Integration



Nws. 13: Soziale Integration



Nws. 14: Kulturelle Integration

